



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MÉXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN EN UNA “EMPRESA DE SERVICIOS PARA SU
CERTIFICACIÓN EN ISO 9000”

Reporte de Actividad Profesional

Para obtener el grado de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Nombre del autor:

Crespo Escalante Julia

Directora: Dra. Patricia Covarrubias Papahiu
Dictaminador: Lic. José Esteban Vaquero Cazares
Dictaminador: Lic. César Roberto Avendaño Amador

Tlalnepantla, Edo. de México

2007





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A ti
que me enseñaste que
todos los caminos son posibles
por que te preocupaste de prepararme con tanto cuidado
lo que necesité para recorrerlos

Por que
Ningún don tuvo tanta importancia en mi vida
Como tu presencia.
Fuiste mi mayor privilegio
Por que tu amor me enseñó a ver y disfrutar
Todo lo bueno que la vida me reservaba.

Qué podría darte a cambio de tanto ...
Sólo mis palabras, pobres, tan pobres,
tan gastadas.
Cierro los ojos y estamos a solas; como antes...
Mamá, que tu corazón escuche a mi corazón diciéndote
Simplemente gracias.

Sabes ahora que te fuiste -burlamos al destino- por que
continuas presente, escondida en los pliegues de mi alma.

Hoy no puedo evitar recordar que es toda una vida la que nos
une...compartimos momentos de felicidad y de tristeza, las
mismas penas, los mismos festejos,
y dificultades.

**Me preocupa tanto nuestro futuro, pero nos prepararon
para ganar esta batalla, nos dieron las armas necesarias...**
y con un poco de suerte...

Tenemos que intentar ser mejores cada día, crecer como
personas, no dejar de amar la vida, y sobre todo **seguir unidos**,
por que no importa las tormentas, si **nos tenemos el uno al
otro** para cuidarnos.

Los quiero!!!

Ricardo y Rafael

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
1. Psicología Organizacional y del Trabajo	4
1.1. Funciones del psicólogo y sus campos de acción	4
1.2. Antecedentes de la Psicología de las organizaciones y del trabajo En el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.	5
1.3. Funciones de psicólogo Organizacional	8
CAPITULO II	
2. Norma ISO 9000	
2.1. Surgimiento de la Norma ISO 9000	10
2.2. Definición de ISO 9000	11
2.3. Modelos de la serie de ISO 9000	12
2.4. Por qué adoptar ISO 9000	13
2.5. Requisitos de la normatividad ISO 9000	14
2.5. Beneficios de un Sistema de Calidad ISO 9000	14
2.7. Elementos de los modelos ISO 9001 a ISO 9004	15
2.8. Requisitos para implantar un sistema de calidad	16
2.9. Plan estratégico para implantar un Sistema de Calidad	
2.10. Elaboración del Plan y Manual de Calidad	20
2.11. Procedimientos e Instructivos de Trabajo	22
2.12. Receso de Certificación	23
CAPITULO III	
3 Funciones del Psicólogo en GSI Servicios Integrados	
3.1. La seguridad en México	25
3.2. Antecedentes de GSI Servicios Integrados	25
3.3. Política, Misión y Visión de la División de Servicios Integrados de la División Servicios Integrados	26
3.4. Descripción de las actividades que realiza el Psicólogo en GSI Servicios Integrados	29
3.5. Participación del Psicólogo en la implantación de la Norma ISO 9000 en GSI Servicios Integrados	31
CAPITULO IV	
4 Funciones del Psicólogo en GSI Servicios Integrados la norma ISO 9001	36
4.1. Requisitos para la elaboración del Procedimiento de Reclutamiento y Selección según la norma ISO 9000	37
4.2. Diagnóstico y mejoras del Departamento de Reclutamiento y Selección	38
4.3. Requisitos generales para la elaboración de los documentos del Sistema de calidad	42
4.4. para el Departamento de Reclutamiento y Selección al Optar con un procedimiento	46
4.6. Procedimiento de Reclutamiento y Selección de GSI Servicios Integrados y Diagrama de Flujo	48
4.7. Anexos del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de GSI.	52
Conclusiones	53
Bibliografía	56

Anexo

INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad, el trabajo remunerado ha representado el pilar más importante para construir la estructura de la sociedad; el trabajo significa para los seres humanos el enlace entre el bienestar económico, social, intelectual, etc., es por ello que resulta evidente el interés hacia el trabajo, por la psicología como ciencia que se encarga de el estudio de la conducta humana y del mejoramiento de la calidad de vida.

El interés de los psicólogos por el estudio del trabajo es trascendental, por la importancia social que éste representa, así pues, la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones es la rama de la psicología que se encarga de estudiar al ser humano en sus dimensiones individuales y sociales en situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y solucionar los problemas que se presentan en tal contexto (Rodríguez 1988).

Peniche (1989) menciona las perspectivas de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y menciona los diversos roles y funciones asignados al Psicólogo del Trabajo el cual es capaz de reclutar al personal, seleccionarlo psicológicamente, capacitarlo, integrarlo, evaluarlo laboralmente, manejar sus relaciones humanas y su dinámica grupal, promover los cambios que permiten a las empresas realizar los ajustes que el mercado y la organización social demanda.

Y es dentro de estos cambios y ajustes donde se sitúa el presente reporte de actividad profesional. Como es bien sabido, los últimos años se han caracterizado por constantes cambios, dentro de éstos, la globalización económica representa a uno de los más importantes. La globalización económica se presenta como un nuevo sistema que rige en el mundo, y que se ha encargado de generar inquietudes en todos los ámbitos sociales, políticos, culturales, educativos, científicos y económicos.

Es por ello que dentro de este contexto de cambios, los empresarios se ven obligados a insertarse a las nuevas y mayores exigencias que demanda el mundo de la competencia. Se dan cuenta que deben eficientar sus procesos y flexibilizar sus modelos ya establecidos, (Casanueva, 2002).

El perfeccionamiento del personal es una forma de lograr el progreso continuo y aportar calidad total, el mejoramiento continuo dentro de los procesos describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a largo plazo.

El proceso de atraer a los mejores candidatos potencialmente calificados para desempeñar un puesto dentro de la organización, representa alcanzar con eficiencia los niveles adecuados de calidad en el desempeño del personal, y

uno de los profesionales más importantes y capacitados para la ejecución de esta tarea es el psicólogo.

En una organización el personal representa su recurso primordial, es decir, su materia prima y contar con el mejor factor humano solo puede ser posible mediante los esfuerzos de un proceso efectivo de Reclutamiento y Selección.

El proceso de Reclutamiento y Selección de personal inicia en el momento de realizar la planeación de las necesidades presentes y futuras de los Recursos Humanos, basadas en las necesidades de la organización, para obtener el número de personas que permita un adecuado funcionamiento; de ello dependerá que se obtengan los máximos beneficios para una buena estructura organizacional y un buen sistema de relaciones laborales.

De esta manera, el proceso de Reclutamiento y Selección representa el primer paso de tener en la organización una fuerza de trabajo eficiente, que se logrará, siempre y cuando exista un departamento de Reclutamiento y Selección capaz de contratar al personal mejor calificado para cada una de las posiciones. Así pues el Reclutamiento y Selección de personal necesita de un proceso perfectamente bien estructurado y aplicado.

Es por ello que cada día mas organizaciones están poniendo mayor atención a sus áreas de Recursos Humanos; también es importante considerar que muchas de estas organizaciones prefieren en su departamento de reclutamiento y selección contratar psicólogos a quienes consideran mayormente calificados para evaluar la selección de su personal, sin embargo, hoy en día los psicólogos necesitan estar mayormente preparados y tener las competencias profesionales y los conocimientos que el mercado laboral demanda, uno de estos conocimientos es la norma de calidad ISO 9000, la cual viene de la mano con la globalización económica y también la que están exigiendo muchos de los sectores empresariales a sus proveedores, por lo que cada vez serán mayores las empresas que soliciten a los profesionales que contratan que dominen este tema.

Con base en lo descrito anteriormente, el objetivo del presente reporte de actividad profesional es presentar la participación y contribución del psicólogo en la elaboración del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en el proceso de implantación y certificación en la norma ISO 9000, tomando como caso particular una empresa de servicios.

Para ello, el reporte de experiencia profesional se presenta en cuatro capítulos. En el capítulo I se revisan las funciones del psicólogo y los campos de acción dentro de la profesión en el presente, los antecedentes de la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo en el proceso de Reclutamiento y Selección de personal, finalizando con las funciones específicas que realiza el psicólogo dentro de la Psicología Organizacional y del Trabajo.

En el capítulo II se presentan los conceptos que maneja la norma ISO 9000, su definición, los modelos, los requisitos, beneficios, etc.,

En el capítulo III, el lector encontrará una breve descripción de la empresa de la cual se desprende el presente reporte de trabajo, así como las funciones específicas que desempeñaba la autora, así como los demás psicólogos del departamento de Reclutamiento y Selección.

Para finalizar, en el capítulo IV se presenta, la experiencia y participación de la autora en la elaboración del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de una empresa de servicios, conforme a la norma ISO 9000, versión 2001, así como la problemática a la cual se enfrentó junto con los integrantes del equipo de dicho departamento, además se presentan las aportaciones y los beneficios de la implantación del procedimiento.

CAPITULO II

LA NORMA ISO 9000

La Psicología como ciencia participa y aporta su metodología y conocimientos interviniendo activamente en los cambios que se generan en el entorno mundial, el área de los Recursos Humanos también se beneficia de los conocimientos de ella, es por ello que los profesionales de la Psicología que se encuentran inmersos en este campo de acción adquieren la responsabilidad de actualizarse e involucrarse en el desarrollo de nuevas técnicas no olvidando su principal objetivo que radica en la búsqueda de mejorar la calidad de vida del ser humano, es así que el presente capítulo tiene como objetivo describir uno de los procesos que en la actualidad conforman una parte importante dentro de las empresas a nivel laboral y económico que es la norma ISO 9000 y en el cual también los Psicólogos están participando activamente.

En los últimos años hemos observado constantes transformaciones en todos los ámbitos a nivel mundial, tales transformaciones han originado nuevos conceptos que ya han pasado a formar parte de nuestro vocabulario común, la globalización económica es uno de estos conceptos, de tal manera que ahora aparece en las conversaciones que nos ocupan día a día.

Es así, que la humanidad partiendo desde todos sus entornos, ha tratado de adaptarse a estos acelerados cambios, por consecuencia las empresas y organizaciones se ven obligadas a adaptarse a la nueva forma globalizada de percibir al mundo, en donde el entorno competitivo genera mayores exigencias de calidad.

México, como sociedad inmersa dentro de este contexto mundial, inicia también un proceso de adaptación y de cambio a estas nuevas exigencias relacionadas con la competencia y la calidad, es por ello que los empresarios mexicanos se ven ahora compitiendo con empresas trasnacionales con altos niveles de calidad, motivo por el cual, requieren de estar al mismo nivel de competitividad, por consecuencia emerge la necesidad de implantar procedimientos estandarizados de calidad.

De esta, manera todo profesional que está inmerso en el ambiente productivo esta obligado a participar de los métodos que su contexto le exige con respecto a normas y sistemas de calidad.

En tal sentido, surgen los esfuerzos por parte de las empresas y de los profesionistas por alcanzar estándares y normas de calidad de los productos y

servicios en la creciente demanda por la globalización, es en este escenario que surge ISO 9000.

2.1. Surgimiento de la norma ISO 9000

Los cambios generados como consecuencia de la globalización mundial, se ven reflejados en todos los ámbitos políticos, sociales, tecnológicos, científicos, culturales, educativos y económicos, por consecuencia se requiere de mayor capacidad de adaptación al contexto mundial para obtener éxito.

En el terreno de las empresas, las organizaciones y profesionistas el panorama es más complejo debido a la amplia competencia entre estos mismos, la competencia ya no es solo a nivel local sino que la globalización implica ahora una competencia a nivel mundial.

Por consecuencia el fenómeno de la certificación sobre el control de la calidad se convierte en un aspecto muy importante dentro de las organizaciones, y los profesionistas sobre todo si estos pretenden mantenerse vigentes.

La calidad total está presente en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa, lo que provoca una evolución en los modelos empresa-empleador, empresa-empresario y empresa-cliente en donde la ventaja comparativa de una empresa estaría en su capacidad de recursos, conocimientos, atributos, etc., de los que dispone, los mismos de los que carecen sus competidores o que si tienen, pero en menor medida, lo que hace posible la diferencia entre rendimientos superiores a los de los otros.

Los sistemas para el aseguramiento de la calidad no son nada nuevos, Hernández y Martínez (2000) mencionan que tiempo atrás se ha contado con métodos y filosofías como el Control Total de Calidad (CTC), Administración Total de Calidad, en inglés Total Quality Management (T.Q.M) y la Filosofía de la excelencia entre otras, las cuales estaban orientadas al mismo objetivo, la mejora en la elaboración de productos y prestación de servicios.

La serie ISO 9000 surge como medida para organizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad. Organizaciones alrededor del mundo han establecido y continúan estableciendo sistemas de calidad en función de la norma ISO 9000 para mejorar sus índices de competitividad

La importancia de la certificación en ISO 9000 marca la diferencia entre una organización donde la seguridad de que existe alto nivel de calidad es crucial, las normas de calidad se han vuelto tan importantes a nivel mundial que los sectores empresariales están generando presión sobre sus proveedores para la certificación en ISO 9000, incluyendo a empresas de prácticamente todos los giros.

De esta manera organizaciones alrededor del mundo han establecido y continúan estableciendo sistemas de calidad en función de la norma ISO 9000 para mejorar sus índices de competitividad.

2.1.1. Definición de ISO 9000

ISO es una serie de normas aplicadas a la administración de Sistemas de Calidad. Está regido por la Internacional Organization for Standarization, es decir, Organización Internacional para la Estandarización (ISO), con sede en Ginebra Suiza y proporciona los lineamientos para establecer un Sistema de Calidad efectivo, enfocado a proporcionar al cliente productos o servicios que satisfagan sus requisitos completa y sistemáticamente (Elizondo, 2000).

En el año de 1987, la ISO emite conjuntamente con la comunidad Europea una serie de documentos conocidos internacionalmente como ISO 9000.

La organización mundial ISO busca la estandarización de los sistemas destinados a controlar y garantizar la Calidad en las empresas, ya sean productoras manufactureras o de servicios.

Así la comunidad europea declara en 1992, a los países miembros o no miembros, que sólo podrán comercializar bienes y servicios aquellas empresas que estén amparadas por Sistemas de Calidad basados en la norma ISO 9000. Debido a lo anterior muchas empresas a nivel internacional han acrecentado sus esfuerzos por llevar a la práctica la implantación de estos Sistemas de Calidad (Elizondo, 2000).

De tal manera, ISO 9000 es un conjunto de normas que definen los elementos a considerar dentro de una empresa con respecto a la organización, formalización e implantación de acciones preestablecidas para que el cliente esté seguro de recibir un bien y/o servicio conforme a la propuesta, catálogo o descripción en el contrato de compraventa. Por lo tanto las normas ISO se encargan de certificar la capacidad del fabricante para producir bienes y/o servicios de forma ordenada y confiable, según las necesidades del cliente. Esto significa que se puede ofrecer un producto y/o servicio en el tiempo pactado con las características prometidas.

2.1.2. Modelos de la serie ISO 9000

La serie ISO 9000 está integrada por varios modelos de normas, las cuales cuentan con equivalencia en la normatividad mexicana NMX-CC.

Los modelos para el Aseguramiento de la Calidad que propone ISO son los siguientes según Rabbitt; Bergh, (1997):

ISO 9001	SISTEMAS DE LA CALIDAD. MODELO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL DISEÑO, EL DESARROLLO, LA PRODUCCIÓN, LA INSTALACIÓN Y EL SERVICIO POST VENTA.
ISO 9002	SISTEMAS DE LA CALIDAD. MODELO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCION, LA INSTALACIÓN Y EL SERVICIO POST VENTA
ISO 9003	SISTEMAS DE CALIDAD. MODELO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA INSPECCIÓN Y EN LOS ENSAYOS FINALES.
ISO 9004	SISTEMAS DE CALIDAD. GUIA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS SIN LA EXIGENCIA DEL CLIENTE.

Tabla 1. Modelos para el Aseguramiento de la Calidad que propone la serie ISO 9000

Las normas ISO 9001 a ISO 9003 se utilizan cuando un cliente exige a su proveedor que tenga un Sistema de Calidad basado en alguno de los tres modelos.

La norma ISO 9004/1 puede ser utilizada cuando una empresa tiene la necesidad de establecer un Sistema de Calidad, sin que se lo exija el cliente.

2.1.3. Por que adoptar ISO 9000

Actualmente muchas empresas están adoptando como sistema de calidad y forma de trabajo a ISO 9000. A continuación se mencionan las causas más importantes para la implantación del sistema:

-
-
- Son normas internacionales, y como tienen la función de estandarizar los sistemas son vigentes a nivel mundial.
 - Proporcionan a los clientes un valor agregado a los bienes y servicios que adquieren de esta forma una garantía de calidad total es la exigencia de todo consumidor de un producto o un servicio.
 - Establece las bases de un sistema de operación disciplinado y ordenado, que permite vivir y trabajar en la mejora continua.
 - Es un requisito para poder competir a nivel internacional (calidad, precio, entrega, etcétera).
 - Forma parte de una alternativa para que una empresa pueda alcanzar los estándares de exigencia de clase mundial.
 - Asegurar la Satisfacción de un cliente.

Como se puede observar las ventajas nos remitirán básicamente a dos puntos muy importantes, el primero de vital importancia para los empresarios, que es el asegurar un nivel competitivo en el mercado, obviamente esto se refleja en mejor rentabilidad del negocio y por ende mayores ganancias económicas, y el segundo, los clientes obtienen la garantía de que están recibiendo un producto o servicio de calidad internacional.

2.1.4. Requisitos de la normatividad ISO 9000.

Establecer un sistema de calidad requiere de ciertos requisitos, además de un grado de compromiso importante de cada uno de los integrantes que conforman una organización, de esta manera establecer la normatividad requiere de:

- Responsabilidad y compromiso total por parte de cada uno de los miembros de la organización, iniciando por la alta dirección.
- Una correcta interpretación y adecuación de las normas por los diferentes giros industriales.
- Tener una adecuada documentación de todos los procesos (operativos y administrativos). Esto es muy simple “ESCRIBIR LO QUE SE HACE”.
- Las actividades que se realizan tienen que estar de acuerdo a lo que está documentado. En otras palabras “HACER LO QUE SE ESCRIBE”.
- Se tendrá que contar con evidencias (registros, formatos, etc.), con la finalidad de comprobar que se ha trabajado de acuerdo a lo escrito.

-
-
- Elaborar planes de capacitación constantes que permitan una cultura organizacional en ISO 9000 y el Calidad Total.

2.1.5. Beneficios de un sistema de calidad ISO 9000

Existen un sin fin de ventajas que ofrece la certificación bajo el sistema de calida ISO a continuación se mencionan algunas de las más importantes:

- Reduce riesgos, a través de la documentación y la estandarización de las actividades relacionadas con la Calidad, así como el establecimiento de acciones de tipo preventivo.
- Minimiza costos al prevenir la ocurrencia de fallas en todos los sistemas de la organización.
- Satisface al cliente: al proporcionar productos de alta calidad, así como evidencias de que el sistema funciona correctamente, por lo que se fortalecen las relaciones entre el cliente y el proveedor.
- Ordena y disciplina: cuando se tienen documentadas todas las actividades de la empresa, se trabaja de mejor manera, ya que sólo se hacen las actividades necesarias, por lo tanto no hay ningún tipo de desperdicio de tiempo, material, mano de obra, etc.
- Logra total conocimiento: al documentar todas las actividades de toda la organización se genera información valiosa producto de la experiencia de todos que laboran en la misma.
- Satisface al personal de la organización: por realizar en forma eficiente su trabajo, contribuyendo con ello al buen funcionamiento del sistema ISO seleccionado.

Resumiendo, la aportación más importante del sistema la mencionan Hernández y Martínez (2000) “La simplificación de trámites y facilitación de la organización y trato con los proveedores es una de las posibilidades que se observan en este sistema” (p. 126).

Para las organizaciones es muy importante contar con pruebas objetivas de sus avances en materia de productividad y calidad. El sistema ISO mejora el

rastreo de las causas de la desviación de la calidad y permite el aprovechamiento y el tiempo de materiales.

2.1.6. Elementos de los modelos ISO 9001 a ISO 9004

El Sistema de calidad de una empresa requiere de un conjunto de elementos necesarios para asegurar la calidad durante el ciclo productivo, ISO 9000 lo define como: estructura, responsabilidad, actividades, recursos, procesos o servicios que cumplirán con los requisitos mínimos de calidad establecidos; la aplicación de estos puntos depende de la norma que elija aplicar la empresa u organización.

Los elementos que aparecen en la siguiente tabla muestran los 23 elementos esenciales que abarcan todas las áreas de la organización según la COTENNSISCAL (1995), los cuales se describen a continuación.

ELEMENTO	9001	9002	9003	9004
1. Responsabilidad de la dirección	4.1	4.1	4.1	4.1
2. Sistema de calidad	4.2	4.2	4.2	4.4
3. Revisión del contrato	4.3	4.3	4.3	---
4. Control de diseño	4.4	---	---	8.0
5. Control de documentos y datos	4.5	4.5	4.5	17.0
6. Adquisiciones	4.6	4.6	---	---
7. Control de productos suministrados	4.7	4.7	4.7	9.0
8. Identificación y rastreabilidad	4.8	4.8	4.8	15.7
9. Control del proceso	4.9	4.9	---	12.2
10. Inspección y prueba	4.10	4.10	4.10	9.7
11. Control de equipo de inspección, medición y prueba	4.11	4.11	4.11	13.0
12. Estado de inspección y prueba	4.12	4.12	4.12	11.7
13. Control de producto no conforme	4.13	4.13	4.13	11.8
14. Acción correctiva y preventiva	4.14	4.14	4.14	15.0
15. Manejo, almacenamiento, empaque, conservación y entrega	4.15	4.15	4.15	16.1
16. Control de registros de calidad	4.16	4.16	4.16	17.0
17. Auditorías internas de calidad	4.17	4.17	4.17	5.4
18. Capacitación	4.18	4.18	4.18	18.1
19. Servicio	4.19	4.19	---	16.2
20. Técnicas estadísticas	4.20	4.20	4.20	20.0
21. Sistemas de costos de calidad	---	---	---	6.0
22. Seguridad del producto	---	---	---	19.0

23. Marketing	---	---	---	7.0
---------------	-----	-----	-----	-----

Tabla 2. Elementos que integran los modelos ISO 9000

Como ya se había mencionado la serie ISO 9000 está integrada por varios modelos para el Aseguramiento de la Calidad, en este caso debido al giro de la empresa del cual se desprende el presente reporte de Actividad Profesional, está basado en el modelo ISO 9001 por tal motivo los puntos de los elementos que competen a este modelo comprenden del 4.1 al 4.20 y a continuación se describen brevemente:

4.1. Responsabilidad de la dirección: Se refiere a la autoridad que la dirección del proveedor tiene que establecer mediante responsabilidades ejecutivas que definen y documentan la política de Calidad, incluyendo los objetivos y compromisos con la misma. Bajo esta responsabilidad se establece que la política del proveedor debe ser entendida, implantada y debe mantenerse en todos los niveles de la organización.

- La dirección también define las responsabilidades de cada una de las personas que tiene relación con el proceso que afecta la calidad de bienes y servicios.
- Proporciona los recursos necesarios para implantar el Sistema de Calidad.
- Asigna un representante con nivel para tomar decisiones en la coordinación, implantación y revisión del Sistema de Calidad.
- Se compromete a revisar la implantación del Sistema de Calidad en base a intervalos establecidos.

4.2. Sistema de Calidad: Se refiere al establecimiento, documentación y mantenimiento del Sistema de Calidad en la organización, esto con la finalidad de asegurar el producto conforme a los requisitos especificados.

- El proveedor debe preparar un Manual de Calidad congruente a los requisitos de la norma ISO 9000 en el cual se incluyen los procedimientos y documentación del Sistema de Calidad.
- Se definen los niveles de documentación de la estructura del Sistema de Calidad
- Se elaboran los procedimientos de cada área involucrada en el Sistema de Calidad.
- Se establece el plan de calidad, las etapas, actividades, responsabilidades y documentación que sea necesaria para el buen funcionamiento del Sistema de Calidad.
- Se define la metodología para la implantación del Sistema de Calidad.

4.3. Revisión del Contrato

En este punto se establecen los lineamientos del mantenimiento de los procedimientos documentados para la revisión de los contratos y para la coordinación de estas actividades.

- El proveedor debe entender los requerimientos del cliente y cumplir con ellos
- Se definen las líneas de comunicación entre empresa y cliente
- Se identifican si existe la capacidad de cumplir con la calidad, costo, cantidad y tiempo.
- Se establecen medidas para resolver diferencias entre lo convenido y lo solicitado.

4.4. Control del diseño: Se refiere al establecimiento y mantenimiento de los procedimientos documentados para controlar y verificar el diseño del producto asegurando el cumplimiento de los requisitos por el cliente.

- Se definen etapas, responsabilidades, métodos, actividades relacionadas con el diseño.
- Se define el análisis de datos y resultados del diseño
- Se definen las líneas de comunicación que se han de tener entre empresa y cliente para retroalimentar aspectos del diseño.

4.5. Control de documentos y datos: El proveedor debe de establecer y mantener documentados sus procedimientos para controlar los documentos o datos relacionados con los elementos de la norma.

- Se define el método por la cual se controla la elaboración, revisión, aprobación, modificación y retiro de documentos del Sistema de Calidad.
- Se define la forma de identificación de documentos para conocer su estado o procedencia.
- Se establece la forma de realizar modificaciones de documentos
- Se definen las medidas para asegurar que los documentos se encuentren disponibles, vigentes, en lugar correcto y en buen estado.

4.6. Adquisiciones: Se refiere al establecimiento y mantenimiento de procedimientos documentados que aseguren que el producto esta conforme a los requisitos especificados.

4.7. Productos suministrados por el cliente: En el se establecen los procedimientos documentados para la identificación, verificación, almacenamiento y mantenimiento de los productos suministrados por el cliente.

4.8. Identificación y rastreabilidad del producto: Se definen los procedimientos para identificar el producto, desde su recepción (insumos y subcomponentes) y durante todas las etapas del proceso productivo.

4.9. Control del proceso: Se refiere a la identificación y plantación de los procesos de producción instalación y servicio que afecten directamente la calidad, asegurando que se realicen bajo condiciones controladas.

4.10. Inspección y prueba: Se refiere a los procedimientos para las actividades de inspección y prueba, para verificar que se cumplan los requisitos especificados para el producto.

4.11. Control de equipo de inspección, medición y prueba: Se definen los procedimientos para el control, calibre y mantenimiento de equipos de inspección en buen estado, incluyendo el software de las pruebas para demostrar la conformidad del producto con los requisitos identificados.

4.12. Estado de inspección y prueba: Se identifican los medios que indiquen la conformidad o no conformidad del producto de acuerdo a los resultados de la inspección y pruebas, esta identificación se realiza durante la producción, instalación y servicio del producto.

4.13. Control de producto no conforme: Se establece el procedimiento para asegurar que el producto no conforme a los requisitos esté impedido de uso o instalación, esto incluye la identificación, documentación, evaluación, segregación, disposición y notificación a los afectados o involucrados.

4.14. Acción correctiva y preventiva: Se refiere al establecimiento de los procedimientos para implementar acciones correctivas y preventivas de igual forma se debe implantar y registrar cualquier cambio de los procedimientos documentados.

4.15. Manejo, almacenamiento, empaque, conservación y entrega: Se establecen los procedimientos para manipular, almacenar envasar preservar y despachar el producto.

4.16. Control de registros de calidad: Se establecen los procedimientos para identificar, compilar, codificar, tener acceso, archivar, almacenar, conservar y disponer de los registros de calidad, los cuales deben de ser legibles, almacenarse y retenerse de tal modo que sean fácilmente recuperables, en instalaciones que tengan un ambiente apropiado para prevenir daños y pérdidas.

4.17. Auditorías internas de calidad: El proveedor establece y mantiene los procedimientos para planear y llevar a cabo auditorías internas de calidad, con el fin de verificar si las actividades y los resultados cumplen con las disposiciones planificadas además de la efectividad del sistema de calidad.

4.18. Capacitación: Se establecen los procedimientos para identificar las necesidades de capacitación y entrenamiento para proporcionarlo a todo el personal que efectúa actividades que afecten la calidad. El personal asignado

debe recibir la capacitación requerida en base a nivel académico, capacitación, entrenamiento y/o experiencia apropiada.

4.19. Servicio Posventa: Se establecen el procedimiento adecuado para efectuar, verificar e informar que el servicio cumple con lo acordado.

4.20. Técnicas estadísticas: Se identifican las técnicas estadísticas requeridas para el establecimiento, control y verificación de la capacidad del proceso y las características del producto.

2.1.7. Requisitos para establecer la implantación de un sistema de calidad.

De acuerdo a la norma, un Sistema de Calidad dentro de una empresa de servicios tendrá que estar basado en los siguientes requerimientos:

1. Capacitación en ISO
2. Definición del modelo de calidad a adoptar
3. Estado de la situación (diagnóstico)
4. Establecimiento de la política de calidad
5. Establecimiento de los planes de calidad
6. Anuncio a todo el personal de la adopción del ISO 9000
7. Desarrollo, modificación del manual de calidad y procedimientos, registros, formatos, instructivos, etc.
8. Implantación de los procedimientos desarrollados y/o modificados
9. Auditorías internas y revisión por parte de la dirección
10. Toma de acciones de mejora continua
11. Registros y validación de la calidad aprobada
12. Solicitud del registro de ISO 9000 a una empresa certificadora

2.1.8. Plan estratégico para implantar un sistema de calidad

Un sistema de cualquier tipo, llámese financiero, informático, contable, etc., requiere para su adecuado funcionamiento contar con manuales, formatos, procedimientos y registros que aseguren el cumplimiento de las actividades o funciones preestablecidas para así obtener los resultados obtenidos.

De la misma manera un Sistema de Aseguramiento de Calidad, requiere de todos los documentos citados anteriormente, tales documentos para el Sistema de Calidad, deberán ser generados de acuerdo a los requerimientos del cliente y con base a la norma ISO seleccionada.

Uno de los elementos citados dentro del sistema de Calidad, es el 4.2 este documento cobra vital importancia debido a que establece la necesidad de documentar el sistema seleccionado y determina los siguientes documentos como

requisitos, graficados en la figura 1, que nos muestra los pasos a seguir para llegar al objetivo final que sería el plan de calidad.

1. EL PLAN DE CALIDAD
2. EL MANUAL DE CALIDAD (NIVEL 1 DE LA PIRAMIDE)
3. LOS PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTALES DEL SISTEMA DE CALIDAD (NIVEL 2 DE LA PIRAMIDE)
4. LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO (NIVEL 3 DE LA PIRAMIDE)
5. LOS FORMATOS, REGISTROS, ETC. (NIVEL 4 DE LA PIRAMIDE).

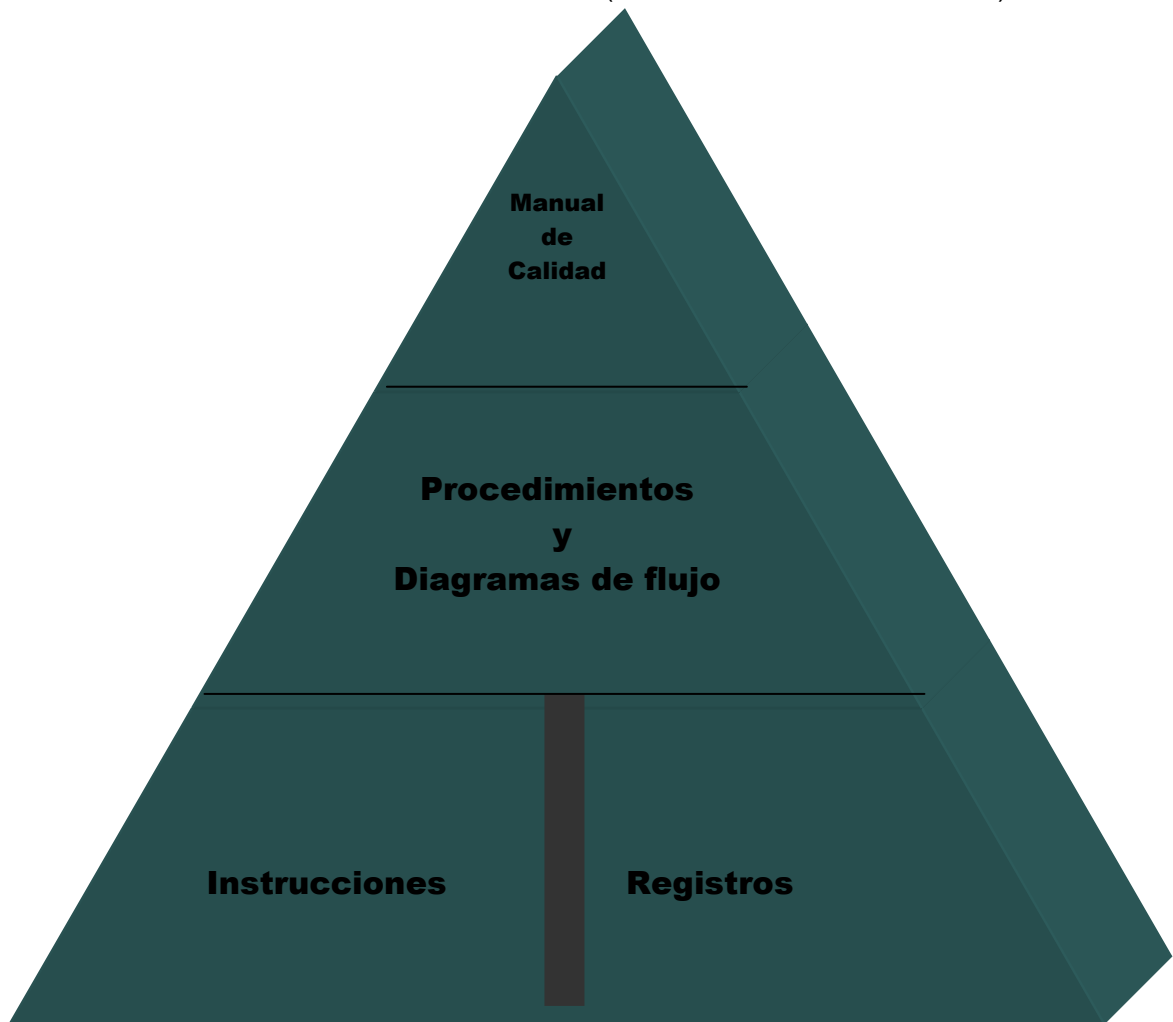


Figura 1. Pirámide de la estructura del manual de calidad
La figura nos muestra de manera gráfica como se va estructurando el sistema de Calidad

2.1.9. Elaboración del plan y manual de calidad.

El plan de calidad es un documento que establece las prácticas relevantes específicas de la calidad, los recursos y secuencias de actividades pertenecientes a la fabricación de un bien o servicio (NMX-CC-01, 1995).

Usualmente este plan puede ser detallado en un documento que muestre un diagrama de flujo, matriz de responsabilidades, etc, en donde se identifiquen los siguientes puntos:

- Etapas del proceso productivo (diagrama de flujo)
- Responsabilidades del desarrollo de los elementos del modelo seleccionado (matriz de responsabilidades)
- Actividades prioritarias
- Métodos de revisión de cada etapa (puntos de inspección, pruebas, evaluación y auditoría)
- Documentación de uso directo y de referencia (documentación aplicable en cada fase de flujo o matriz de responsabilidades)

El manual de calidad se define como un documento que establece y describe la política de calidad y los elementos del sistema de calidad en una organización (NMX-CC-01, 1995).

Este documento está compuesto por los elementos del ISO seleccionado, cada elemento describe de manera genérica lo que hace la empresa para que todas las actividades que se realizan, cumpliendo los requisitos especificados.

Por lo general, el contenido es el siguiente:

- Declaración de la política de calidad
- Aspectos generales de la empresa
- Alcances del sistema a implantar
- Compromiso general
- Descripción de cada elemento del modelo a implantar

➤ Anexos

2.1.10. Procedimientos e instructivos de trabajo

Un procedimiento es un documento que describe de forma específica la manera de desarrollar una actividad (NMX-CC-01, 1995).

Estos documentos detallan las actividades, operaciones y condiciones del área o departamento, en otras palabras se define:

- ¿QUIÉN?
- ¿DÓNDE?
- ¿CUÁNDO?
- ¿CÓMO?

Otros conceptos que se manejan en un procedimiento y que son importantes en la definición de actividades son:

- El propósito
- El alcance
- Las etapas del procedimiento (proceso de producción)
- Las actividades de trabajo
- Los diagramas de flujo
- Las definiciones

Un Instructivo de trabajo es un documento catalogado como auxiliar para la implantación del sistema de calidad ya que en ellos se registra, sintetiza o documenta la información relacionada de la organización (Palacios 2000 p.24).

Las recomendaciones propuestas para implantar estos documentos son:

- Listar los instructivos y formatos a desarrollar y emplear con base a los procedimientos existentes.
- Describir en estos documentos exclusivamente las actividades a realizar, formatos o registros a emplear y los puntos críticos a controlar.
- Incluir criterios para verificar o comprobar resultados

-
-
- Asignar estos documentos a los individuos que deben usarlos.

2.1.11. Proceso de certificación

Para iniciar un proceso de certificación es de suma importancia considerar el tiempo de implantación del sistema en el cual el personal de la organización debe estar totalmente familiarizado con el sistema, manejarlo y conocerlo de tal manera que ya se hayan realizado previamente auditorías internas de calidad, la razón de estos requerimientos es que se debe de presentar evidencia del funcionamiento de dicho sistema.

La mayoría de las instituciones certificadoras utilizan el siguiente procedimiento según Elizondo (2000):

- Revisión del manual de calidad
- Devolución del manual con los posibles comentarios que requieran revisión para determinar la conformidad de la norma ISO 9000.
- Formación del grupo auditor y notificación de la fecha de visitas
- Reunión del grupo auditor y auditado para conocer el objetivo de la auditoría y su mecánica de trabajo
- Ejecución de la auditoría de campo para detectar posibles incumplimientos mayores o menores.
- Reunión entre auditores y auditados para conocer los resultados de la auditoría
- Determinar si se otorga la certificación o dar recomendaciones y compromisos en caso de una segunda visita, todo ello con base a los resultados de la auditoría.

Finalmente la certificación será la actividad que consistirá en legitimar que el producto o servicio se conviene a las normas determinadas, esto se realiza con la expedición de un acta de conformidad, en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas normas.

Como se puede observar, un sistema de calidad sólo muestra las formas ordenadas y metódicas de realizar un proceso, cosa que para los profesionales de la psicología inmersos en el campo organizacional es importante conocer y manejar, ya que así tendrán las herramientas necesarias que demanda el mercado actual para competir de manera más equitativa con otros profesionales que están también buscando participar en este mercado.

CAPITULO III

FUNCIONES DEL PSICOLOGO EN GSI SERVICIOS INTEGRADOS

El objetivo del capítulo es describir las funciones y actividades que realizan los psicólogos en el departamento de Reclutamiento y Selección en una empresa de seguridad privada, partiendo de la descripción de los antecedentes de la organización para concluir con las actividades realizadas de los profesionales de la psicología y su participación en la implantación del Sistema de Calidad ISO 9000 versión 9001.

Hoy en día, existen diferentes tipos de organizaciones en nuestro país, que pueden ser de carácter público, institucional o bien pertenecer al sector privado; las primeras dependen de instancias gubernamentales, estatales y federales, las segundas son de carácter privado y se clasifican según su actividad o giro económico, así éstas pueden ser catalogadas como productivas, industriales, comerciales y de servicios.

Las empresas de servicios forman una parte importante dentro de la economía nacional, ya que existe un número significativo de ellas funcionando en el país. Es, en una de estas empresas en la cual está basado el presente reporte de actividades.

3.1. La seguridad en México

El significativo aumento en los índices de criminalidad en todo el país ha provocado un verdadero problema de inseguridad pública en México. Las cifras oficiales confirman el importante aumento de la delincuencia en el país en los últimos 20 años. A la luz de la magnitud del problema de la inseguridad y los costos que ocasiona a la ciudadanía, el grado de la delincuencia junto con las pérdidas económicas que impone, nos obligan a reflexionar sobre su impacto en el bienestar social y en el desarrollo económico (COPARMEX, 2003).

De tal forma, la seguridad social se ha visto violentada; un sin fin de conductas agresivas han venido desembocando en una inseguridad constante. Muy probablemente sea esta situación una de las principales causas del surgimiento de innumerables empresas y organizaciones que ofrecen servicios de seguridad privada a la ciudadanía y a organizaciones privadas, seguridad que el gobierno no está en condiciones de ofrecer.

Tales organizaciones de seguridad privada ofrecen a sus clientes un servicio de vigilancia privada interna o externa, éstas les proporcionan mayor

seguridad y les evita verse afectados por la delincuencia; dentro de estas organizaciones podemos encontrar:

- Servicios de traslado de valores
- Custodia de valores
- Custodia de personas
- Custodias a unidades terrestres
- Seguridad privada intramuros
- Servicios de alarmas en comercios, locales, casas habitacionales, etc.,
- Servicios de mensajería bancaria especializada
- Atención a cajeros automáticos
- Ensobrado de nómina
- Proceso de efectivo
- Renta de cofres de seguridad, casetas y mamparas blindadas, etcétera.

3.2. Antecedentes de GSI Servicios Integrados

Uno de los grupos de traslado de valores y seguridad privada más importantes por su tamaño en número de empleados, número de clientes y sucursales alrededor del país, es el Grupo Seguridad Integral; un corporativo constituido por varias empresas.

El grupo fue fundado en el año de 1976 en la ciudad de México, en esta fecha inicia operaciones en la línea de traslado de valores y servicio de nómina, varias décadas después suman a sus actividades el servicio de proceso de efectivo y circulación de billetes y monedas, para más tarde incorporar servicios electrónicos y de custodia en protección contra robo, asalto, incendio, etc., a comercios, industrias, bancos y casas habitacionales.

En la actualidad la finalidad del grupo es, ofrecer servicios integrales de servicios de seguridad a sus clientes por lo que cuenta con pólizas de seguros que amparan el traslado de valores, licencias de portación de armas autorizadas por la Secretaría de la Defensa Nacional, la Secretaría de Seguridad Pública y la Secretaría de Gobernación, según el servicio que ofrezca cada una de las empresa y también dependiendo de los requisitos que deben cumplir de acuerdo a las leyes del país para su adecuado funcionamiento, además de contar con fianzas de fidelidad de su personal.

El Grupo Seguridad Integral, está conformado por varias empresas, lo que origina que dentro del grupo haya dos secciones, una que conforma los traslados de valores y la otra que constituye la parte de servicios.

División del Grupo Seguridad Integral:

A. División de Traslado de Valores

B. División de Servicios.

División de Traslado de Valores, en esta división se encuentran las empresas que ofrecen servicios de apoyo en seguridad y protección a los sistemas financieros nacionales y también a usuarios de orden público y privado en la movilización riesgosa de sus recursos. Esta movilización se realiza por medio de unidades móviles blindadas y personal capacitado en la movilización de bienes.

De esta forma se moviliza y custodia todo tipo de valores que no necesariamente implica dinero o efectivo, así pues también se custodian joyas, documento negociables, obras de arte y valores en efectivo. Actualmente el grupo brinda el manejo, custodia y traslado de bienes, documentos y efectivo, a través de un eficiente sistema de cómputo que permite el control de rutas y la máxima calidad y puntualidad en cada servicio.

Cuenta también con servicios de dotaciones y concentraciones (las cuales consisten en el traslado de remesas de caja general para dotar a sucursales bancarias del efectivo que requieran, de acuerdo a las instrucciones acordadas con las instituciones y para concentrar los valores de sucursales bancarias a caja general o banco de México, según instrucciones de la institución).

Además, como ya se había mencionado, se realiza servicio a empresas de proceso de efectivo y pago de nómina.

Para ello el grupo cuenta también con un área de fabricación de sus propias unidades blindadas así como de cofres de seguridad que son utilizados para resguardar dichos valores.

Este tipo de servicios no solo se brinda a nivel local, sino que también se realiza a nivel foráneo ya que el Grupo cuenta con 32 sucursales en el interior de la república mexicana.

Dentro de esta división del grupo se encuentran las empresas:

- COMETRA (Compañía Mexicana de Traslado de Valores)
- COSEIN (Cometra Servicios Integrales)
- SEPSA
- Seguritec Transporte de Valores

Cada una de estas empresas cuenta con su propia estructura, y aunque forman parte de un grupo y dependen de una presidencia y dirección general, cuentan con sus propios recursos para desarrollar sus actividades de manera independiente.

División de Servicios, conocida como Servicios Integrados y en la que centraremos el presente reporte de actividades.

Esta división como tal cuenta con poco tiempo conformada como grupo, en el año 2001 surge la idea por parte de la dirección del corporativo de fusionar a las empresas de servicios con la finalidad de optimizar y aprovechar recursos y por consecuencia disminuir costos de administración.

Estas empresas siguen funcionando de manera independiente dentro de su área operativa, pero se conforma un área staff en la parte de administración y de servicios por lo que áreas como compras, cobranza, tesorería, sistemas, contabilidad, mantenimiento, aseguramiento de calidad y recursos humanos pasan a dar servicio a todas las empresas que conforman el grupo GSI Servicios Integrados; estas empresas son:

- Seguritec Servicios (dedicada al servicio de elementos de seguridad “Guardias” a empresas y bancos, además de servicios de guardaespaldas a empresarios y altos ejecutivos, cuenta con una plantilla de 500 empleados a nivel local)
- G.S.I seguridad Privada (dedicada también al servicio de elementos de seguridad a empresas y bancos con una plantilla de 200 empleados aproximadamente a nivel local)
- Central de Alarmas (empresa dedicada a la venta y renta de equipo electrónico de seguridad como alarmas contra robo y asalto, circuitos cerrados de televisión, detectores de humo e incendio y alta tecnología en seguridad, esta empresa cuenta con una plantilla de aproximadamente 400 empleados a nivel local)
- Alarmas de México (es una empresa dedicada al mismo giro que Central de Alarmas además de que comparten empleados y lo único que cambia es el nombre comercial)
- Sepsa Servicios Integrales (dedicada a la custodia de unidades terrestres a lo largo de toda la república mexicana con 400 empleados en su plantilla a nivel local)
- G.S.I. Mensajería (ofrece servicios bancarios especializados, cuenta con una plantilla de 380 empleados a nivel local)
- AX Transporter (esta es la empresa más nueva y pequeña dentro del grupo, realiza traslado de bienes de todo tipo solo que lo hace por vía aérea y su platilla es de 12 personas a nivel local)

El corporativo cuenta con una estructura tradicional organizada de manera piramidal, con roles y niveles jerárquicos bien definidos y rígidos, orientada a la eficiencia mediante controles internos estrictos.

En el año 2000 se inicia la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9000 versión 9001 dentro de las empresas de GSI Servicios Integrados, esta implantación conlleva un sin fin de cambios graduales dentro del grupo, y que representan mayor trabajo y esfuerzo por parte de todo el personal, además de un compromiso por parte de la dirección.

Es precisamente, de la División de GSI Servicios Integrados que se reporta la experiencia de trabajo de la autora que tuvo lugar en el área de recursos humanos, específicamente dentro del departamento de Reclutamiento y Selección.

Dicha experiencia laboral tuvo una trayectoria de cuatro años, en los cuales se dio la fusión de las empresas de la División de Servicios y donde también la autora asumió varios puestos en el departamento de Reclutamiento y Selección, iniciando como auxiliar, posteriormente como supervisora y finalmente ocupando el puesto de jefe del departamento, siendo este último puesto el que se reporta por ser el más representativo en la duración y los objetivos laborales logrados.

3.3 Política, misión y visión de la División de Servicios Integrados

Para lograr un alto índice de calidad, las empresas deben definir su misión, visión, objetivos y la metodología que les permitirá alcanzarlo.

Es así como la política de la División de Servicios Integrados es:

Compromiso con la satisfacción de las necesidades de los clientes, proporcionando servicios de máxima calidad en el transporte, proceso, manejo, guarda, custodia y vigilancia de los valores y bienes confiados.

Su misión

Ofrecer servicios de alta calidad orientados a la satisfacción total de las necesidades de los clientes manteniendo un ritmo alto de crecimiento en ventas, rentabilidad y solidez financiera.

Su visión

Ser el grupo líder a nivel mundial en la rama de la seguridad privada

Sus objetivos globales

- Desarrollar, establecer y mantener efectivamente un sistema de gestión de calidad acorde a la norma ISO 9001.
- Mejorar en forma continua y sistemática los procesos operativos que afecten la calidad de los servicios, mediante la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en la excelencia operativa.

- Garantizar y aumentar la satisfacción de las necesidades de los clientes
- Eliminar quejas y cancelaciones por mal servicio

Sus objetivos específicos

- Conocer los requisitos básicos del servicio
- Asegurar una correcta aplicación del sistema de calidad

El área de recursos humanos del GSI Servicios Integrados es la encargada de administrar y sobre todo controlar al personal de tal grupo; básicamente esta última es su principal función, es el control del personal, recordemos que es una empresa de carácter tradicional.

El área de recursos humanos está conformada por varios departamentos, todos ellos dirigidos por una jefatura, que tiene, a su cargo el número de asistentes necesarios para el funcionamiento de estos mismos, de tal manera que el área de recursos humanos se conforma por una gerencia general que coordina a siete departamentos:

1. SEGURIDAD SOCIAL
2. NÓMINA
3. JURIDICO
4. RELACIONES LABORALES
5. CONTROL GUBERNAMENTAL
6. CAPACITACION Y
7. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El siguiente organigrama nos muestra la forma en la que está constituida el área de recursos humanos:

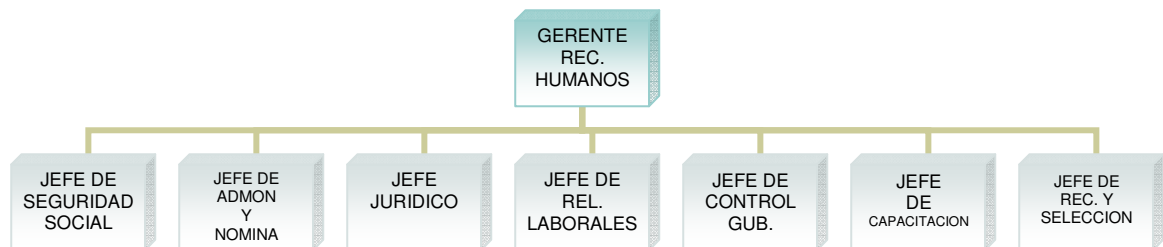


Fig. 2.
Organigrama representativo de Recursos Humanos
GSI Servicios Integrados
Grupo Seguridad Integral

Cada uno de estos departamentos funciona mediante la coordinación de la gerencia, aún cuando cada uno de ellos cuenta con autonomía en la toma de decisiones concernientes a sus departamentos; las decisiones importantes se llevan a cabo mediante la autorización previa de la gerencia.

3.4. Descripción de las actividades que realiza el psicólogo en GSI Servicios Integrados

Cada una de las áreas y departamentos que integran GSI Servicios Integrados, incluyendo recursos humanos, y en este caso específicamente del Departamento de Reclutamiento y Selección, realiza el trabajo necesario para lograr el objetivo de la certificación.

Otra de las principales funciones del área de recursos humanos, además del control y administración del personal, es el proveer de los recursos humanos a cada una de las empresas que conforman el corporativo, tarea un tanto particular dentro de esta área, ya que recordemos que estamos hablando de un corporativo que está dedicado a la venta de servicios y que los recursos humanos son definitivamente la materia prima indispensable para la operación del mismo; esta función es realizada por el departamento de Reclutamiento y Selección, uno de los espacios en los que el profesional de la psicología puede poner en marcha sus habilidades y conocimientos

El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal de GSI Servicios Integrados está conformado de la siguiente manera:

- Jefe de Reclutamiento y Selección
- Auxiliares de Reclutamiento y Selección
- Médico

Jefe del Departamento, como ya se mencionó, reporta directamente a la gerencia de recursos humanos, y tiene como principal responsabilidad coordinar el proceso de reclutamiento, selección y contratación, así como establecer y planear estrategias de mejora dentro del departamento, su formación académica tiene que ser indiscutiblemente psicología, esto debido a las necesidades del perfil del puesto existente en el grupo.

Auxiliar de Reclutamiento y Selección, reporta a la jefatura del departamento, su responsabilidad es la de reclutar y seleccionar al personal necesario para la operación de las empresas con base a los lineamientos del procedimiento de Reclutamiento y Selección, además de dar seguimiento al trámite de contratación, de igual manera, su formación académica según el perfil debe ser la psicología.

Médico, el médico del departamento de Reclutamiento y Selección reporta directamente a la jefatura del departamento y su responsabilidad es determinar si

los candidatos son físicamente aptos para desempeñarse dentro del puesto solicitado y asegurar la entrega de exámenes médicos y toxicológicos para la integración de los expedientes, además de apoyar en los procesos de seguridad e higiene dentro de las empresas del grupo.

El siguiente organigrama representa al departamento de Reclutamiento y Selección:



Fig. 3
Organigrama representativo del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal
GSI Servicios Integrados
Grupo Seguridad Integral

Entre de las responsabilidades del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal se encuentran:

1. Planear estrategias que optimicen y reduzcan tiempos y costos en el proceso de reclutamiento
2. Certificar la eficacia de desempeño del futuro empleado durante el proceso de selección
3. Disminuir los tiempos y perfeccionar el proceso de de contratación de personal, y
4. Realizar oportunamente las evaluaciones de desempeño

Estas funciones se ejercen en el departamento para satisfacer las necesidades de personal de las siete empresas que integran la división de Servicios Integrados.

Los psicólogos que ocupan los diferentes puestos en el Departamento tienen la responsabilidad de desempeñar las siguientes actividades:

-
-
1. El análisis de un puesto de nueva creación para así poder realizar su respectiva descripción de puesto
 2. La planeación de nuevas formas de reclutar personal,
 3. Utilización de técnicas de selección tales como la entrevista, una de las principales herramientas
 4. Aplicación e integración de baterías psicométricas durante el proceso de selección
 5. Elaboración de reportes psicométricos
 6. Aplicación de evaluaciones para las promociones de personal,
 7. Implantación de otras técnicas de evaluación como juego de roles, assessment center, etc.
 8. Evaluaciones de desempeño,
 9. Investigación y detección en problemas que competen directamente a este Departamento como la rotación laboral, análisis de sueldos en el mercado, entre otros.

Pero también los psicólogos (auxiliares de Reclutamiento y Selección en la parte operativa, y Jefe de Reclutamiento en la parte de supervisión y mejora) realizan procesos administrativos como los que implican contratar a un empleado y darlo de alta en los respectivos departamentos, secretarías e institutos para su adecuada contratación, para tal efecto las actividades que se realizan son:

1. Altas de personal
2. Modificaciones salariales,
3. Manejo y control del sistema que se utiliza para las altas de personal ante el IMSS,
4. MOPERS, (Movimientos de Personal) formatos que se presentan al departamento de nómina, seguridad social, y relaciones laborales para dar de alta a un nuevo empleado o para hacer algún movimiento.
5. Expedientes,
6. Gafetes,
7. Tarjetas checadoras,
8. Avisos, etc.

Estas actividades se realizan cotidianamente y no siempre son dominadas por el profesional de la psicología al integrarse a la División de Servicios Integrados, por consecuencia tienen que aprenderlas en la práctica.

3.5 Participación del psicólogo en la implantación de la norma ISO 9000 EN GSI Servicios Integrados

Además de realizar las actividades anteriormente descritas en el grupo, el profesional de la psicología en GSI Servicios Integrados tiene que adecuarse y participar en el proceso de implantación del Sistema de Calidad y aún cuando no lo hace directamente es parte de su responsabilidad realizar los procesos que involucran al departamento que representa.

El sistema de calidad tiene sus propios requisitos que son aplicados en toda organización que pretenda certificarse en ISO 9000 y en los cuales el profesional de la psicología puede participar ya que cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para la aplicación y desarrollo de metodologías requeridas por el sistema de calidad.

A continuación se describen los requisitos que señalan las Asociaciones encargadas de normar ISO 9000 en nuestro país, como La COTENNSISCAL, ASOCIACION MEXICANA DE CALIDAD, A.C, y EL INSTITUTO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION A.C, (1995):

1. Capacitación en ISO 9000
2. Definir el modelo de calidad a adoptar
3. Estado de la situación (diagnóstico)
4. Establecer la política de calidad
5. Establecer los planes de calidad
6. Anunciar a todo el personal de la adopción del ISO 9000
7. Desarrollo y modificación del manual de calidad y procedimientos, registros, formatos, instructivos, etc.
8. Implantación de los procedimientos desarrollados y/o modificados
9. Auditorias internas y revisión por parte de la dirección
10. Tomar acciones de mejora continúa
11. Registrar y validar la documentación de calidad aprobada
12. Solicitar el registro ISO 9000 a una empresa certificadora

Como ya se había mencionado en el capítulo anterior un sistema de cualquier tipo, llámese educativo, científico, financiero, informático, etc, para su adecuado funcionamiento requiere contar con manuales, formatos, procedimientos y registros que aseguren el cumplimiento de las actividades o funciones preestablecidas y así se obtengan los resultados esperados.

De la misma manera, un sistema de aseguramiento de calidad requiere para un buen funcionamiento de los mismos documentos citados con anterioridad; la única diferencia es el hecho de que los documentos para el sistema de calidad deberán ser generados de acuerdo a los requerimientos del cliente y con base a la norma seleccionada.

El Departamento de Reclutamiento y Selección, de la misma manera que los demás departamentos, también requirió cumplir con los requisitos, de acuerdo a lo establecido en el elemento 4.2 de la Norma ISO 9000 (Sistema de Calidad) que determina la necesidad de documentar el sistema seleccionado.

Tales documentos que soportan un Sistema de calidad se mencionan a continuación:

1. Plan de Calidad
2. Manual de Calidad (nivel 1)
3. Procedimiento Departamentales del Sistema de Calidad
4. Instructivos de trabajo (nivel 3)
5. Formatos, Registros, etc. (nivel 4) (COTENNSISCAL, 1995).

Durante la implantación del Sistema de calidad fue necesario elaborar el procedimiento del Departamento de Reclutamiento y Selección como parte de un requisito de la norma, este se describirá en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001

En el presente capítulo el lector encontrará los pasos que se llevaron a cabo en el diseño del procedimiento de reclutamiento y selección de personal basado en la Norma ISO 9000. Que como se detallo en el capítulo anterior el departamento requería la elaboración de un procedimiento de trabajo, el cual no existía como tal, por lo que se inició la tarea de diseñar y elaborar el documento; para realizar dicho procedimiento era importante basarse en los requisitos de la norma (ver Cáp. II Procedimientos e instructivos de trabajo); y también se efectuaron algunas mejoras por los psicólogos integrantes del departamento, incluyendo a la autora, en el procedimiento y en los formatos, para la certificación de las empresas de la División de Servicios.

Como se comentó, con la finalidad de contar un sistema de calidad y una certificación en la norma ISO 9000 en una empresa es la de tener procesos estandarizados que faciliten y mejoren los planes de trabajo, además de beneficiarse con un alto nivel de competencia con sus similares a nivel nacional e internacional, sin embargo, al decidir implantar un sistema de calidad de este tipo, una empresa se somete a una serie de cambios importantes en sus planes de trabajo, pero también significa asumir un reto en la concientización de cada uno de los integrantes que conforman la empresa.

De tal manera, el área directiva del grupo creó un área de aseguramiento de la calidad encargada específicamente de realizar todos los preparativos para conseguir la certificación.

1

Las primeras y más importantes tareas para la implantación del sistema de calidad es la de informar y capacitar sobre la norma ISO 9000 a todo el personal. Esta tarea se realizó mediante el trabajo en equipo de las áreas de aseguramiento de calidad y la de recursos humanos específicamente.

El Departamento de Capacitación desempeñó un papel importante en esta tarea, dejando ya de manera permanente en los planes de inducción y capacitación a la empresa un módulo que informara a todo el personal, incluyendo al de nuevo ingreso, sobre el sistema de calidad.

Una vez informado el personal sobre la norma y sus ventajas, se elaboró un diagnóstico de cada una de las áreas y departamentos. El Departamento de Reclutamiento y Selección realizó su propio diagnóstico para conocer los elementos con los que contaba que ayudaran a la implantación del sistema de calidad.

4.1. Requisitos para la elaboración del procedimiento de Reclutamiento y Selección según la norma ISO 9001

Según la norma NMX-CC, 1995, el procedimiento o instructivo de trabajo es un documento que describe la forma específica en la que se debe desarrollar una actividad de trabajo, pero también define y detalla las operaciones y condiciones específicas del área o departamento.

Fue indispensable definir algunos conceptos con respecto al área o departamento de Reclutamiento y Selección:

¿QUIÉN? , ¿DÓNDE?, ¿CUÁNDO?, ¿CÓMO?

- ✓ ¿Quién? Específicamente en esta parte se consideró a las personas involucradas en las tareas y actividades del departamento, se definió quién hacía cada cosa, quién era responsable de cada actividad, a quién le correspondía cada tarea, así también se definieron qué personas y en qué puestos estarían los integrantes del Departamento de Reclutamiento y Selección, fue así como quedaron definidos los integrantes del departamento:
 - ✓ **Jefe de Reclutamiento y Selección**
 - ✓ **Auxiliar de Reclutamiento y Selección**
 - ✓ **Médico.**

- ✓ ¿Dónde? En este punto se definió el alcance de las actividades del departamento, en dónde se aplicarían las actividades, quiénes serían los beneficiados del departamento; se concluyó que serían todas las empresas de GSI Servicios Integrados.

- ✓ ¿Cuándo? Se determinaron los tiempos oportunos para la realización de cada una de estas actividades, considerando también las posibles mejoras en el proceso y la reducción de los tiempos, de acuerdo a las diversas actividades del departamento que involucraban el cubrimiento de vacantes, el proceso de la selección del personal, la evaluación de desempeño, etc.

- ✓ ¿Cómo? Esta parte fue una de las más importantes para el departamento, ya que se definieron las metodologías y estrategias para el cumplimiento de los objetivos del departamento: en reclutamiento, en la selección, en las evaluaciones, etc., contemplando a cada una de las empresas de Servicios Integrados, además se pudo realizar un diagnóstico de la situación del departamento encontrando las carencias y posibles mejoras para poder cumplir con los requisitos de la norma y conseguir la certificación.

También se encontraron formas de mejora para realizar un mejor y adecuado trabajo dentro del departamento.

4.2 Diagnóstico y mejoras del departamento de Reclutamiento y Selección

La norma exigía un procedimiento, es decir, el manejo y conocimiento de las actividades que se realizaban día a día en el departamento, plasmado en un documento. Cada uno de los integrantes conocía y manejaba las funciones y responsabilidades que implicaban su trabajo, sin embargo, éstas no estaban documentadas, así pues podían existir confusiones en cuanto a sus alcances y responsabilidades.

Para poder documentar las actividades era importante considerar todos los pasos que se llevaban a cabo y revisar cada uno de los formatos que existían en el departamento para evaluar su importancia, y así documentarlos en el sistema, manejarlos como formatos internos o considerar su anulación. Además la norma describe que los procedimientos deben ser valorados con evidencias (registros, formatos, etc.), con la finalidad de comprobar que se ha trabajado de acuerdo a lo escrito.

También se requería asignar un código a cada uno de estos formatos como lo señala la norma ISO 9000.

La norma indica al respecto que estos códigos deben iniciar con las letras FP, seguidas de las letras que corresponden al área de donde se derivan, y después el consecutivo del procedimiento y finalmente el consecutivo del formato. Por ejemplo uno de los códigos de los formatos de Recursos Humanos en el departamento de Reclutamiento y Selección quedaría así.

FPRH -01-01

F	Formato
P	Procedimiento
R	Recursos
H	Humanos

Por lo tanto se leería así: Formato 01, del Procedimiento 01 de Recursos Humanos

Se determinó que en el departamento se utilizaban varios tipos de formatos:

1. Formatos que garantizaban el adecuado manejo y control administrativo para el funcionamiento del área de recursos humanos, algunos de éstos solo servían para control ante Secretarías externas e Institutos como el IMSS, y otros formaban parte del control interno pero competente al aseguramiento de calidad del grupo, por lo cual tendrían que delimitarse cuáles entrarían en cada uno de los rubros, según la importancia.
2. Formatos que avalaban las habilidades de los candidatos seleccionados requeridas para el puesto de cada vacante y que servirían en una auditoría para comprobar la competencia de un candidato o empleado.

3. Formatos de control interno que solo servían al departamento.

Formatos que garantizaban el adecuado manejo y control administrativo en el área de recursos humanos:

a) Documentos solo de control administrativo competentes al grupo

- Alta de IMSS
- Modificación Salarial
- Movimientos de personal
- Documentos no sujetos al sistema de calidad y a auditorias pero que si son importantes para el control administrativo.

b) Documentos que afectaban el control administrativo del proceso de calidad

- Requisición de personal, FPRH-01-01: Este documento es la solicitud formal y autorizada de una vacante, la cual comprende de varios datos esenciales para el Departamento de Reclutamiento y Selección. Este formato ya existía en el grupo y formaba parte importante para el control de las vacantes, sin embargo, se le hicieron modificaciones que permitieron una mejor utilidad, se agregó un apartado de conocimientos específicos y de habilidades, también se agregó un apartado de fecha de recepción de la requisición y la fecha en la que la vacante fuera cubierta por el departamento de reclutamiento, esto como una solución a uno de los requisitos que exige la norma, que consiste en la medición de resultados y la mejora, para ello se miden tiempos en los que se cubren las vacantes con el objetivo de ir reduciéndolos, éste es un formato controlado y está *sujeto a auditorias* (ver anexo no.1).

Formatos que avalaban las habilidades de los candidatos seleccionados requeridas para el puesto vacante:

- Descripción de Puesto, FPRH 01-02: Las descripciones de puesto ya se habían elaborado y solo se actualizaban dependiendo de las necesidades de las áreas. Este formato contiene información fundamental del perfil de cada uno de los puestos existentes en el grupo. El responsable de su control, actualización y elaboración es el Departamento de Reclutamiento y Selección, la información que contiene es la misión, las funciones y responsabilidades del puesto, las relaciones que mantiene la persona con las personas de otras áreas y departamentos o con personas externas como proveedores, clientes, etc., y el perfil del puesto. Los únicos cambios que se le realizaron fue el

de agregar un apartado de habilidades para el puesto y codificarlas de acuerdo a la norma.

La descripción de puestos conforma parte de los documentos controlados del sistema y en GSI Servicios Integrados es un documento *sujepto a auditorias* para el sistema de calidad (Ver anexo no. 2).

- Solicitud de empleo, FPRH-01-08: Este documento se actualizó con información más adaptada a la División de Servicios anulando datos que no eran requeridos por esta división y aumentando algunos datos importantes. En este formato se encuentra una gran parte de la información del candidato como datos personales, escolaridad, experiencia laboral, referencias, todo ello cotejado durante la entrevista y con documentación personal del candidato, por lo es un formato derivado del procedimiento y también *sujepto a auditorias*. (ver anexo no.3).
- Examen Técnico, FPRH-01-04: Este consistía en una serie de formatos, que evaluaban habilidades necesarias que el candidato debía poseer para ocupar el puesto vacante, al ser habilidades específicas de cada área o departamento, la mayoría eran elaborados por las personas expertas del área en donde se originaba la vacante, algunos otros, eran creados por el Departamento de Reclutamiento y Selección según las particularidades del puesto. Es un documento derivado del procedimiento y por tanto *sujepto a auditorias*, ya que mediante él se comprobaban algunas de las habilidades técnicas del puesto.
- Examen Médico, FPRH-01-05: Mediante un formato, se especificaba si el candidato a cubrir el puesto vacante se encontraba en el estado físico idóneo para cumplir las actividades requeridas por el puesto; también se clasificó como documento derivado y *sujepto a auditorias* (ver anexo no.4).
- Reporte Psicométrico, FPRH-01-06: El reporte está conformado por los resultados y el análisis concentrado de la aplicación de una batería psicométrica, la cual se conforma por varias pruebas dependiendo de las habilidades, actitudes y aptitudes a evaluar para el perfil de la vacante. La determinación de las pruebas es también responsabilidad de los psicólogos del departamento y es de conocimiento de todos, las pruebas que conforman cada batería para cada uno de los puestos; se realizan modificaciones dependiendo de los resultados o para mejorar el proceso de selección, es un documento derivado y *sujepto a auditorias* (ver anexo no.5).
- Reporte de investigación Socioeconómica, FPRH-01-09: Este reporte es elaborado por el departamento de investigaciones socioeconómicas el cual consiste en un concentrado de la investigación de los datos personales, escolaridad, estado de salud, aspectos económicos,

aspectos sociales, constitución familiar, referencias vecinales, referencias personales y referencias laborales, forma parte de un documento derivado también *sujeto a auditorias* (ver anexo no.6).

- Evaluación de Desempeño, FPRH-01-07: Este formato tiene el objetivo de evaluar las habilidades y el desempeño del empleado

Una vez revisados y corregidos los formatos y adaptados a las exigencias del sistema de calidad, el siguiente paso a seguir fue el de definir otros aspectos: el propósito del departamento, el alcance, las actividades de trabajo y el diagrama de flujo que representa el procedimiento, y además sirviera de guía para el personal que conformaba el equipo del Departamento de Reclutamiento y Selección.

- El propósito: se refiere al objetivo de la existencia del departamento.
- El alcance: en este punto se analizaron los límites y los alcances del departamento, se definieron las formas y los pasos para la realización del reclutamiento, la selección, la contratación y la evaluación del desempeño del personal.
- Las actividades de trabajo: estas actividades quedaron plasmadas en un diagrama de flujo, en el cual se observaba el procedimiento del departamento de manera general, sin especificar particularidades como criterios de selección o de contratación, así como políticas internas del grupo.
Las políticas son los requisitos que las empresas determinan antes de buscar el personal idóneo, de acuerdo a su conveniencia. Se establecen de acuerdo a las características de la empresa con el fin de salvaguardar ciertos intereses que se deben tanto a factores internos como externos y junto con el área de Recursos Humanos o particularmente el Departamento de Reclutamiento y Selección, se reservan como confidenciales, “dado que pueden servir como filtros ante los candidatos, inclusive ayudando a optimizar el proceso de Reclutamiento y Selección” (Grados, 2001).
- Los diagramas de flujo: es uno de los elementos citados dentro del sistema de Calidad, que permite ser consultado por cada uno de los miembros que conforman el área o departamento. La norma establece la necesidad de documentar el sistema, recordemos que un parte importante de ISO 9000 menciona “Escribir lo que se hace y hacer lo que se escribe”, es decir, documentar los procesos administrativos y operativos del área.
- Las definiciones en este punto se refieren a los conceptos técnicos particulares de cada uno de los departamentos o áreas.

4.3. Requisitos generales para la elaboración de los documentos del sistema de calidad

El siguiente paso a realizar fue el de elaborar el documento final que representara de manera gráfica e ilustrativa el procedimiento del departamento.

Como ya se mencionó con la tarea se reducía al simple hecho de “escribir lo que se hace para hacer lo que se escribe” pero elaborado como un documento del sistema de calidad que exigía de ciertos requisitos, así pues nos dimos a la tarea de plasmar de manera gráfica la forma en la que se estaba realizando el proceso del reclutamiento, la selección y la contratación, haciendo las mejoras necesarias para seleccionar al candidato ideal en el menor tiempo posible y así redefinir la forma en la que se llevarían a cabo las actividades a partir del momento en que el proceso quedara ya estandarizado y documentado dentro de los demás procesos de la empresa.

Los requisitos para la redacción del documento, según la norma, se mencionarán a continuación de manera breve.

Encabezado: Debe ir únicamente en la primera hoja del documento y tiene que contener la siguiente información:

- Logotipo de lado superior izquierdo
- Título que es la denominación del documento
- Código de los documentos
- Capítulo que corresponda según la norma ISO 9001
- Revisión que se refiere al número consecutivo asignado al documento, el cual cambiará cada vez que el documento sea modificado
- Fecha de inicio a partir de la revisión del documento.

Portada: Todos los documentos pertenecientes al sistema deberán incluir la siguiente información:

- Denominación precisa del documento, igual a la incluida en el encabezado
- Cuadro de firmas que incluye el nombre, puesto y firma de los responsables de la elaboración de los documentos (formuló-quién elaboró el documento, revisó-verifico la aplicación del documento, aprobó-quién aprobó el cumplimiento de lo establecido por el procedimiento para elaborar documentos del sistema de calidad de acuerdo con ISO 9001, autorizó-quien dio el visto bueno para su distribución.

Pie de Página: Indica el código, el número de página y total de hojas del documento.

Control de cambios: Se registra la evolución que pueda tener el documento.

Objetivo: Explica de forma breve y clara qué se espera obtener de la aplicación del documento, se redacta con el verbo infinitivo (ar, er, ir).

Alcance: Se refiere al ámbito de aplicación, personas, cosas o situaciones indicando claramente sus límites.

Responsabilidades: Se definen las personas que ocupan los puestos que llevarán a efecto las actividades del procedimiento, así como sus obligaciones.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de las actividades del procedimiento, utilizando los símbolos descritos

Transitorio: Se utiliza solo en caso de acciones o medidas de naturaleza temporal o contingentes.

Glosario: Solo en caso necesario de aclarar términos utilizados en la secciones del documento.

Anexo: Se refiere al desarrollo de actividades que por uso práctico del documento no es posible considerar en la redacción del mismo.

Una vez ya definido y revisado el procedimiento del área, quedó plasmado gráficamente mediante un diagrama de flujo, con las características que solicita el procedimiento para la elaboración de documentos del sistema de calidad el cual, como ya se mencionó, exige uniformizar la presentación, estructura y redacción de los documentos; de esta manera quedó representado el procedimiento del departamento de Reclutamiento y Selección (Tabla 3).

4.4. Problemática a la que se enfrentó el departamento de Reclutamiento y Selección durante la elaboración del procedimiento.

La elaboración del procedimiento de Reclutamiento y Selección tomó aproximadamente 2 años, en los que se realizaron un número considerable de correcciones y modificaciones, además que intervinieron otros factores que retrasaron el proceso de implantación del sistema y la certificación en ISO 9000.

Problemática:

- **Reestructuras y Recortes de Personal:** El período en el que se inició con el proceso de implantación del sistema de calidad en el grupo no fue un tiempo ideal, ya que en ese momento el grupo pasaba por reestructuras constantes y recortes de personal, que, afectaron de manera significativa al área de Recursos Humanos, por consecuencia las modificaciones a la estructura del Departamento de Reclutamiento fueron visibles en este período, en donde el número de integrantes disminuía considerablemente, por consecuencia, el procedimiento del departamento se tenía que ir adaptando a los cambios del grupo y también al nuevo número de integrantes.
- **Carga de trabajo:** Otro de los grandes retos que enfrentó el Departamento fue la carga de trabajo. Como es bien sabido, el departamento de Reclutamiento y Selección en una empresa de servicios, donde la materia prima es el personal, el ritmo de trabajo de los integrantes es absorbente, ahora, si agregamos a ello recortes de personal, el tiempo para elaborar, revisar y realizar modificaciones a un proceso de trabajo, tendremos mayores horas de labor, que muchas empresas no consideran como tiempo extra para el personal de Recursos Humanos, lo que representa mayor trabajo durante varios meses consecutivos con mayor presión e igual sueldo, lo que implica también personal estresado con menor actitud de servicio.
- Una de las problemáticas técnicas más importantes que el área de aseguramiento de calidad del grupo cuestionó a la autora, se presentó una vez ya elaborado el procedimiento. Esta consistía en comprobar de manera medible y cuantificable el punto 5.2, del Anexo del procedimiento de Reclutamiento y Selección (ver procedimiento), el cual menciona lo siguiente: “garantizar las competencias y habilidades del puesto”. Este punto se refiere a cómo comprobar, que una vez que el personal fue seleccionado y contratado, éste contaba efectivamente con las habilidades y las competencias que el puesto requería y cómo se presentarían las pruebas y documentos necesarios a los evaluadores que realizarían la auditoría de certificación en ISO 9000.

Plan de acción para solucionar la problemática:

- Reestructuras y Recortes de Personal: Una parte importante y muy complicada, fue convencer al área directiva y sustentar el número necesario de integrantes para el departamento. El primer punto fue basado en la norma de calidad, se argumentó la necesidad de contar con el número adecuado de integrantes para efectuar los procesos, mediante un desglose minucioso de actividades, que justificara un número determinado de integrantes para el departamento de Reclutamiento y Selección de personal, con lo que se garantizara un proceso basado en una norma de calidad. Otro punto fue convencer con el hecho de que contar con un área de Recurso Humanos y un departamento de Reclutamiento y Selección bien estructurado no representaba un gasto para la organización, sino una inversión que permitiera tener mayores beneficios en el clima laboral, lo que se vería reflejado en todos los miembros que conformaban la organización.

- Carga de trabajo: Esta parte resultó más complicada que la primera, sin embargo se logró por consecuencia inmediata del apoyo en la solución de la anterior, mediante el convencimiento de los integrantes del equipo, argumentando sobre la inversión que se hacía en ese momento con el trabajo realizado, el cual tendría el efecto de disminuir y agilizar a mediano plazo el tiempo de trabajo.

- Cómo comprobar competencias y habilidades de los candidatos seleccionados para ocupar un puesto: Realmente este no era un problema grave, solo era necesario especificar cuáles eran los formatos y documentos que se utilizaría para comprobar dichas habilidades y competencias a los auditores, ya que de ello trataba el proceso de selección del candidato. Esto era manifiesto en el expediente del nuevo empleado en el que se integraban los documentos necesarios para comprobar que era un empleado calificado mediante los documentos que acreditaban las habilidades como: la solicitud de empleo que llenaba el candidato en el que se hacía una recopilación de su trayectoria académica, laboral y sus datos personales. Otra prueba la conformaba el examen técnico acreditado, el candidato y autorizado por el jefe del área implicada, también se integraba a esta serie de pruebas el examen médico, el reporte psicométrico el cual se acreditaban sus habilidades cognitivas, de personalidad, etc., el reporte de investigación socioeconómica, y finalmente la evaluación de desempeño que se aplicaban posterior a su contratación, es decir, tres meses después, y posteriormente cada seis meses.

Después del tiempo en el cual la elaboración de los procesos se prolongaba en toda la organización por las re estructuras constantes y las demás problemáticas ya mencionadas, la dirección tuvo que llegar a una cierta estabilidad ya que la norma exigía un tiempo límite para tener todo el sistema preparado e iniciar con las auditorías preliminares y culminar con la tan esperada certificación en ISO 9000.

Finalmente la primer empresa que logró certificarse en ISO 9000 versión 2001, fue Sepsa Custodias, después de 28 meses de trabajar en los procesos para así después continuar con certificación de las demás.

4.5 Beneficios para el departamento de Reclutamiento y Selección al contar con un procedimiento o instructivo de trabajo

Los beneficios que se obtuvieron al elaborar un procedimiento en el Departamento de Reclutamiento y Selección no solo se reflejaron en el departamento, sino también fueron beneficiadas las demás áreas de la empresa.

- La estandarización de los manuales, procedimientos y formatos fue tarea para la mayoría de los integrantes del grupo y no solo del Departamento de Reclutamiento y Selección, sin embargo, el beneficio se extendió a toda la organización ya que los formatos pasaron a ser de uso y conocimiento común.
- El realizar un procedimiento en el Departamento y reorganizar las actividades condujo a mejorar los procesos y disminuir tiempos con lo que se aportaba ese valor agregado, que el cliente interno en este caso, exige y que además permite que el cliente observe, de manera medible y cuantificable, que existen las mejoras mostrando el profesionalismo del trabajo del psicólogo en el Departamento de Reclutamiento y Selección Proporcionar.
- El tener un sistema de trabajo ordenado y disciplinado, que además permite conocer exactamente qué actividades le corresponden a cada uno de los integrantes, nos permitió realizar mejoras continuas en el Departamento.
- Contar con un procedimiento redujo riesgos de equivocaciones ya que todo esta basado en un proceso para el cual existe un manual, por lo que las posibilidades de omitir alguna actividad, formato, o documento es casi nula.

- Por consecuencia al minimizar las fallas en el Departamento también se minimizan los costos, tiempos, material, la mano de obra se optimiza; no solo por áreas sino en todos los sistemas de la organización.
- Contar con un procedimiento, en el que la experiencia de los integrantes de un equipo quede documentada, beneficia a los futuros integrantes de este Departamento.

Finalmente para concluir, una de las ventajas que podemos considerar como profesionales, es el hecho de que laborar en una empresa con certificación en ISO 9000, aumenta las posibilidades de competir con mayores herramientas en un mercado laboral competitivo dentro de las empresas u organizaciones con estándares de exigencias de clase mundial, en donde, además, los profesionales de la Psicología podemos aportar de manera competente nuestro conocimiento.

4.6. Procedimiento de Reclutamiento y Selección de GSI Servicios Integrados y Diagrama de Flujo

La siguiente tabla muestra la presentación final del manual del procedimiento de Reclutamiento y Selección del departamento.

Tabla 3. Procedimiento Reclutamiento y Selección

LOGOTIPO	TÍTULO: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL					CÓDIGO: DPRH - 01		
	CAPÍTULO:	6	REVISION	0	FECHA:	JUL/ 03	PÁGINA	1 DE 4

Formuló	Revisó	Aprobó	Autorizó
FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
Nombre de quien lo elabora	Nombre del jefe de área	Nombre del jefe de aseguramiento de calidad	Nombre del representante de la dirección

1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	Revisión	Naturaleza del cambio
MAR/02	0	Se oficializa su uso.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos para proveer el Recurso Humano de acuerdo a las necesidades de cada departamento de manera oportuna por medio del reclutamiento, selección y contratación de personal.

Aplica en el reclutamiento, selección y contratación para cubrir vacantes de todos los puestos del grupo.

3. RESPONSABILIDADES

Del Jefe de Reclutamiento y Selección; supervisar coordinar y controlar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal operativo y administrativo.

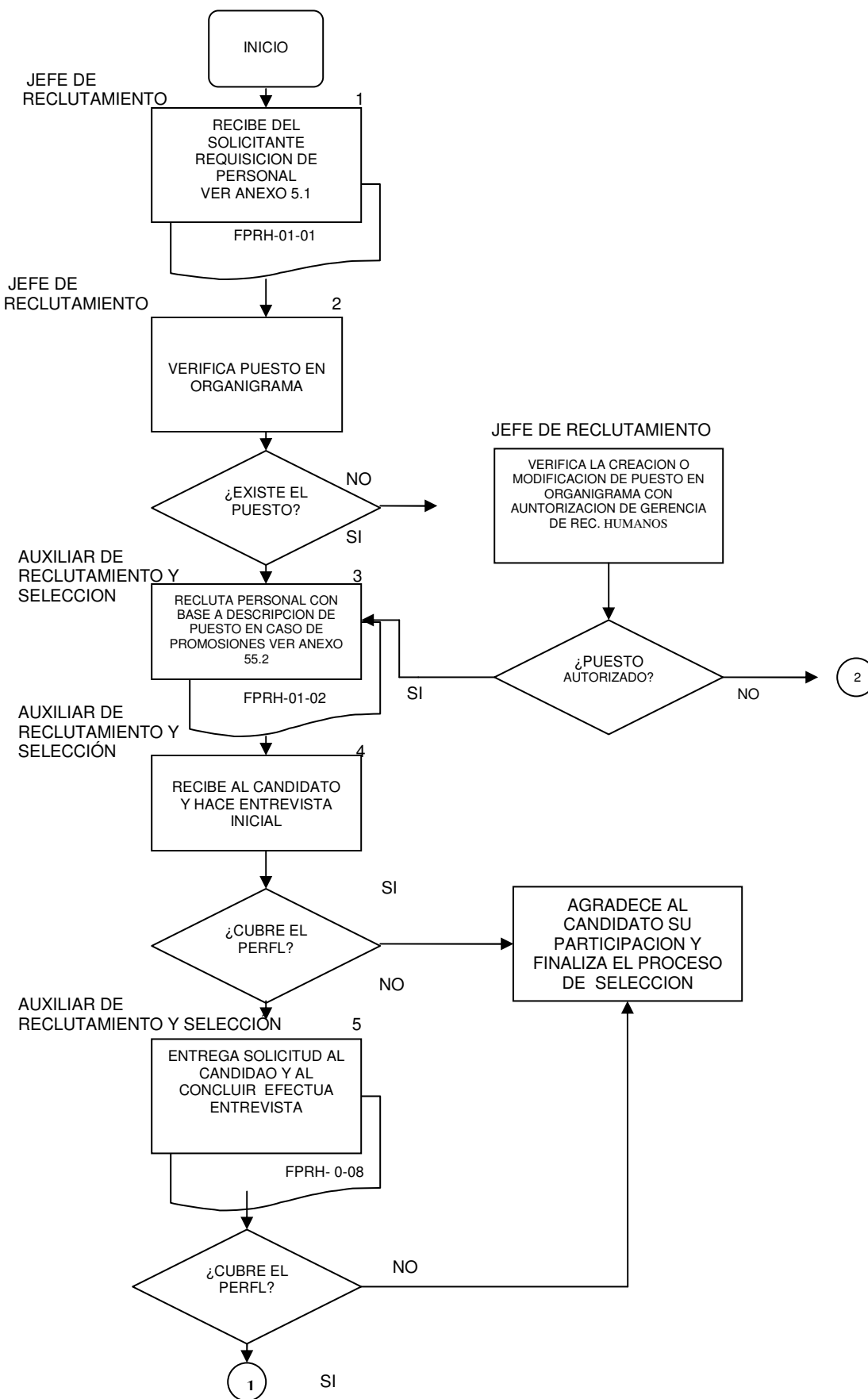
Del Auxiliar de Reclutamiento y Selección; reclutar, seleccionar atender y proporcionar información al candidato, así como dar seguimiento al trámite de contratación.

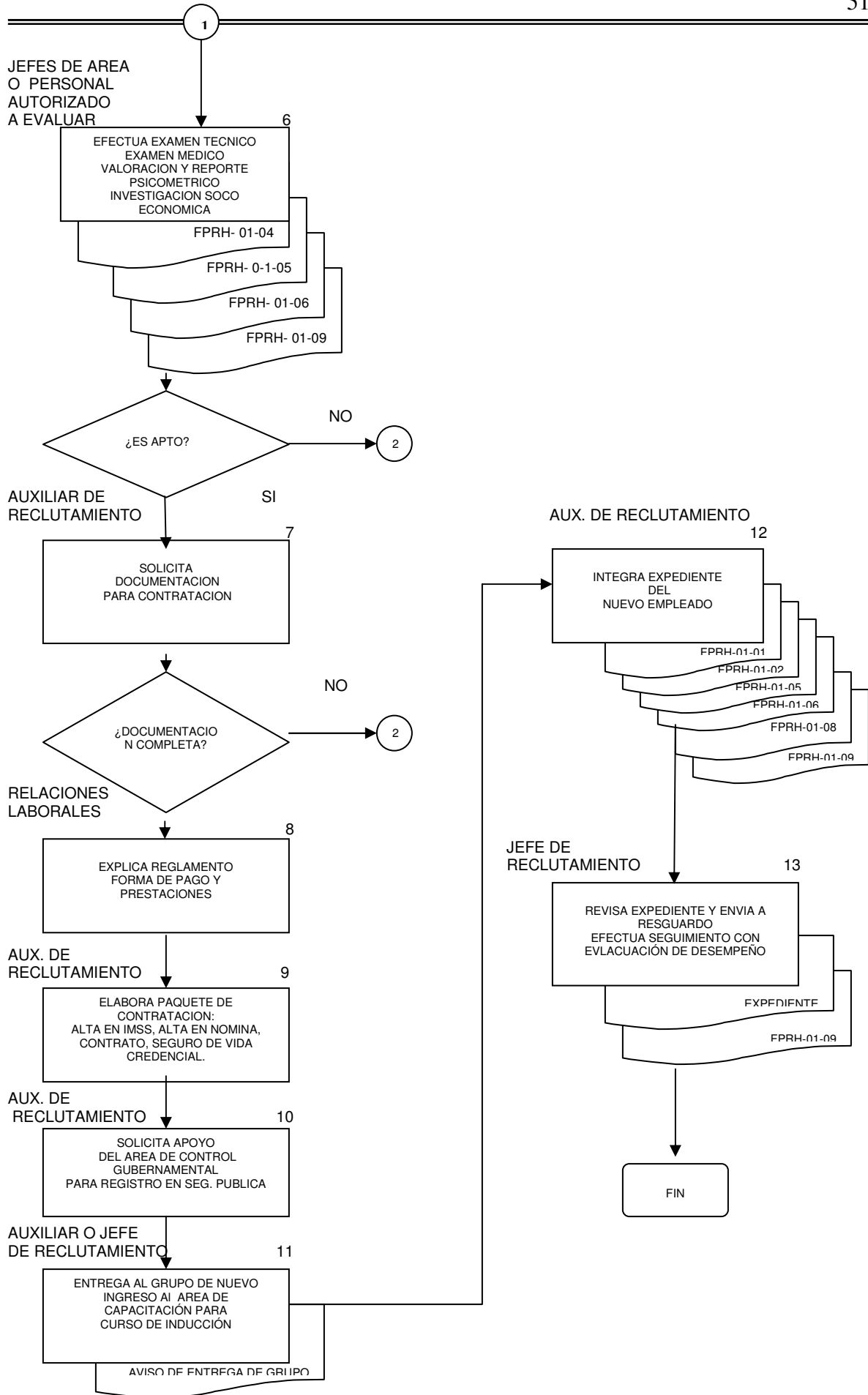
Del Médico; determinar si los candidatos son físicamente aptos para el puesto solicitado, asegurando la entrega de los resultados de los exámenes médicos y toxicológicos para la integración de los expediente.

Del personal; conocer los objetivos específicos:

- a. Cubrir los requerimientos de personal solicitado por todas las áreas**
- b. Asegurar una correcta aplicación del sistema de calidad.**

4. DIAGRAMA DE FLUJO





4.7. Anexos del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de GSI

5. ANEXO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 En el caso de personal operativo, por las características del servicio, la requisición de personal se efectúa a través de un memorando donde se especifica la cantidad de elementos a contratar.

5.2 En los casos en que exista una promoción o cambio de puesto, el Departamento de Reclutamiento y Selección realiza el movimiento de personal elaborando previamente la valoración y reporte psicométrico y evaluación técnica para garantizar las competencias y habilidades del puesto.

5.3. Documentación requerida para la contratación de personal:

Documentos
➤ Acta de nacimiento
➤ Credencial de elector
➤ Certificado de estudios
➤ Cartilla del servicio militar
➤ Alta del IMSS
➤ Comprobante de domicilio
➤ Cartas de recomendación (u oficios de baja

5.4 Personal que efectúa evaluaciones

- **Jefe de reclutamiento y selección**
- **Auxiliar de reclutamiento y selección**
- **Médico**
- **Jefes de áreas en habilidades técnicas**

CONCLUSIONES

La tendencia hoy en día, se concentra en la evolución económica y social, no solo evidente en México, si no a nivel mundial, de tal manera esta tendencia provoca numerosas transformaciones en los medios y formas de la actividad laboral, por lo que existen ahora nuevas demandas de cambio dentro de las estrategias de actividades de las empresas, los consumidores, empleadores, empleados y obviamente también para los profesionistas.

De esta manera podemos observar una creciente necesidad por realizar una profunda investigación sobre la generación y desarrollo de las funciones del profesional de la Psicología del trabajo, que permita determinar las funciones generales y específicas del psicólogo en esta área con respecto a sus funciones generales como psicólogo e integrarse a estas nuevas demandas de evolución en la calidad total.

En el presente reporte hemos podido revisar las funciones del psicólogo del trabajo en una empresa de servicios, sin embargo, es importante considerar que las actividades aquí presentadas, son solo una parte de la totalidad de las funciones que podemos percibir en la actualidad, lo cual plantea otra necesidad de realizar investigación al respecto, para conocer el estado actual de la practica profesional del psicólogo del trabajo, tanto a nivel nacional como internacional.

La norma ISO 9000, es en este momento una tendencia como muchas otras que han existido en otros momentos que buscan mejorar los procesos y la calidad en los servicios, productos, etc, pero para Grupo Seguridad Integral fue un reto importante la implantación del sistema de Gestión de la Calidad, la labor de convencimiento en cada uno de los involucrados no fue fácil sin embargo represento en cada uno de los empleados la garantía de pertenecer a una empresa que trabaja mediante una norma que les garantiza tener establecidos de manera clara y concreta sus responsabilidades y limitaciones dentro de sus responsabilidades laborales, contar con la seguridad de sus labores están sustentadas dentro de un proceso, de saber que a nivel de competitividad ante otras empresas están dentro de los parámetros de calidad que el mercado laboral demanda.

Para el profesional de la psicología ISO 9000 podría representar un procedimiento más, del cual puede comprender sus bases teóricas, pero en el que, aún no cuenta con la autoridad y reconocimiento de otras disciplinas para jugar un papel importante; para el psicólogo, que aún cuando tiene la formación necesaria que le permite elaborar una metodología, un análisis descriptivo y cualitativo de un procedimiento, trabajar en un proceso de modificación de conducta, elaborar y aplicar planes de capacitación, detección de necesidades, todos ellos conocimientos y habilidades que la norma ISO demanda, no esta participando como se podría esperar, esto como consecuencia del desconocimiento del alcance y aplicación de su formación académica, ahora bien

si el mismo desconoce las áreas en las que puede intervenir y aportar, como demandar el reconocimiento de otras disciplinas y su participación en esta área; de ello nace el interés y la necesidad de que se contemple dentro del plan curricular de la facultad el introducir las asignaturas necesarias para cubrir esta área que representa un amplio campo de trabajo para los psicólogos.

La psicología del trabajo y de las organizaciones como ya se revisó se encarga de las vidas laborales de las personas, y como esas vidas están cambiando, la psicología del trabajo y de las organizaciones cambia también, como profesión, nos encontramos en un punto en donde efectivamente existen algunas áreas en las que el profesional de la psicología tiene aún poca experiencia, pero podríamos ser negligentes si no nos aventuramos a estos nuevos territorios, ya que son preocupaciones legítimas e importantes en el mundo del trabajo, la psicología como ciencia esta llena de retos, mientras hay disciplinas que rara vez cambian su contenido, la psicología con toda seguridad ya no es la de antes, (Muchinsky, 2002).

Muy posiblemente en el futuro de la psicología del trabajo en México, podamos observar una orientación y mayor apertura hacia otras fuentes de trabajo para el psicólogo y no solo dentro del área de los Recursos Humanos, sino también del área de Aseguramiento de Calidad en la norma ISO 9000, o dentro de la consultoría, lo cual implicaría una creciente en la diversidad de funciones profesionales del psicólogo. Así mismo se tendrá que observar el trabajo profesional bajo un enfoque multidisciplinario e interdisciplinario, ya que no podemos convertirnos en contadores o administradores, pero definitivamente tampoco podemos quedarnos al margen de estos conocimientos que demanda el mercado laboral para el Psicólogo en México, por lo que tenemos que trabajar en conjunto con las otras disciplinas aportando el conocimiento de nuestra ciencia que es valioso y también necesario para ellas.

Profesionales y empresarios han tenido que reconocer la complejidad del mundo en el que tienen que operar y poco a poco han empezado a aceptar los nuevos cambios y la inserción al mercado internacional competitivo que exige mayores niveles de calidad y en donde el apoyo de la psicología en los problemas de orden organizacional es cada vez más reconocido, directivos y administradores están ahora más dispuestos a aceptar la ayuda que otras profesiones les pueden brindar, como resultado el empresario de primer nivel no solo reconoce la importancia del psicólogo, sino que esta más dispuesto a utilizarla, (Shein, 1982).

El futuro de la psicología obliga a un desarrollo constante debido a la cambiante naturaleza de los trabajadores, el tamaño creciente de las empresas, la globalización del mercado laboral y productivo, los procedimientos cada vez más apoyados en normas de calidad, equipos cada vez más modernos y con mejores tecnologías, etc.

Otro de los retos que aumenta la necesidad de realizar mayor investigación es uno de los movimientos más importantes de hoy en día, con tendencia a

humanizar el trabajo y mejorar la calidad de vida laboral, ya que las exigencias mundiales demandan mayores niveles de calidad en la productividad o en los servicios, pero también no podemos dejar de lado el objetivo primordial de nuestra ciencia y el cual consiste en procurar que el trabajo sea satisfactorio e interesante, que el empleado goce de autonomía y participe en las decisiones. A medida que se expanda la economía y los trabajadores deban cumplir con nuevas exigencias, la amplitud y urgencia de las tareas que afrontan los psicólogos habrán de aumentar mucho más.

Así la psicología ganará terreno y se reivindicará dentro del campo laboral ya que estará destinada a desempeñar un papel más importante en la vida de las organizaciones laborales.

Los egresados de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, no pueden quedarse al margen de estos cambios; si observamos encontramos que poseen habilidades que les permite desempeñarse con facilidad en cualquier campo de acción dentro de su disciplina, es por ello que, al insertarse dentro del área organizacional se les facilita cumplir con las exigencias requeridas por el mercado laboral, el Psicólogo egresado de la FES Iztacala posee la habilidades de análisis, investigación, desarrollo e implementación de metodologías, dominio de técnicas de entrevista, detección de necesidades, elaboración de programas de capacitación, motivación, ambiente laboral, incentivos, etc., por lo que no es de extrañarse que en la actualidad se reconozca su práctica, lo cuál se traduce a que una de sus principales fuentes de trabajo sea el área organizacional.

Sin embargo es importante considerar, que aún con lo anterior el plan curricular de los egresados de la FES Iztacala requiere de una revisión que permita la posibilidad de integrar a dicho plan, materias que colaboren en la formación de los futuros profesionales de la psicología que elijan este campo de acción.

Finalmente es importante mencionar que como agentes de cambio, los Psicólogos tenemos el compromiso de ser más competitivos y adquirir mayor preparación y actualización dentro de nuestra área, así como de trabajo interdisciplinario y multidisciplinario, esto nos permitirá ocupar mejores puestos y lograremos que la disciplina gane más terreno en el área organizacional.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Acle, G. (1989). **Perfil profesional del psicólogo y situación actual de la enseñanza de la psicología en México**, en J. Urbina, El psicólogo: formación, ejercicio profesional y prospectiva, México. UNAM.
- ✓ Blum, M., Naylor, J. (1985). **Psicología industrial**. Trillas.: México.
- ✓ Casanueva, S. (2002). **La Implementación del Sistema ISO 9002 en un intermediario de reaseguro y el papel de los Recursos Humanos**, Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Iberoamericana, México, D.F.
- ✓ COPARMEX (2002), **La inseguridad pública en México** (170) (50 párrafos) Disponible en: www.coparmex.org.mx
- ✓ Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de calidad., Asociación Mexicana de Calidad, A. C., Instituto de Normalización y Certificación A. C, (1995). **Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio**. Primera edición México, D.F.
- ✓ Dunnet, D. (1986). **Psicología Industrial** Cap. 1y2, Trillas, México
- ✓ Elizondo, D, (2000). **Uso y aplicación de las Normas de Aseguramiento de Calidad ISO 9000 (NMX-CC)** México.: Castillo
- ✓ Grados, A. (2001). **Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, Manual**. D.F.: México, Moderno.
- ✓ Hernández, G., Martínez, A. (2000). **Camino a la globalización por medio del cambio de actitudes en los grupos de las organizaciones productivas**, tesis de licenciatura, no publicada, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Iztacala.
- ✓ Manual de Titulación carrera de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México FES Iztacala, (2003), sexta edición, México.
- ✓ Martínez, J; Urbina, j. (1989). **Análisis de los estudios sobre el perfil profesional y el mercado de trabajo de los psicólogos**, en: Urbina, J., (1989), El psicólogo; formación, ejercicio profesional y prospectiva, UNAM, México, p. 585.

- ✓ Muchinsky, P. (2002). **Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología organizacional**, México.: Thompson Learning.
- ✓ Munduate, J. L. (1997). **Psicología Social de la Organización (Las personas organizando)**, Madrid.: Pirámide.
- ✓ NMX-CC-01 (1995). **Sistemas de Calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio**, primera edición, COTENNISCAL.
- ✓ Peniche, C. (1989), "Las perspectivas de la psicología del trabajo en: Urbina, J. El psicólogo: Formación, ejercicio profesional y prospectiva, UNAM, México, p.p. 581-594.
- ✓ Rabbitt, J. T.; Bergh, M, A, (1997), **Breve Guía para ISO 9000**. México.: Panorama.
- ✓ Ribes, E., Fernández, C., Rueda, M., Talento, M.; & López, F, (1980), **Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología: Un modelo integral**, México.: Trillas.
- ✓ Rodríguez, F. (1998). **Introducción a la Psicología del Trabajo y de las organizaciones**, Madrid.: Pirámide.
- ✓ Shein, E. (1982). **Psicología de la Organización**, México, D.F., Prentice Hall.
- ✓ Schultz, D, (1991). **Psicología Industrial**, tercera edición, México.: McGraw Hill.
- ✓ Ortiz, A, (1997). **Las funciones del psicólogo del trabajo a finales del siglo XX**, Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Nacional Autónoma de México Facultad Iztacala, Edo. Méx., México
- ✓ Velasco, R. A. (2003) **Las funciones de psicólogo del trabajo Laboral** 126, 63-70.

Anexos

ANEXO 1

REQUISICION DE PERSONAL

FECHA DE ELABORACION: _____

EMPRESA: _____

GERENCIA : _____ DEPARTAMENTO: _____

PUESTO : _____ NUMERO DE VACANTES: _____

CAUSAS QUE ORIGINAN LA VACANTE

NUEVA CREACION

SUSTITUCION DE PERSONAL INDIQUE A QUIEN CUBRE _____

CUBRIR INCAPACIDAD INDIQUE A QUIEN CUBRE _____

DESCRIPCION DEL PUESTO

SUELDO PROPUESTO : \$ _____ SUELDO AUTORIZADO : \$ _____

HORARIO : _____ DIAS DE DESCANSO: _____

PUESTO SINDICALIZADO SI NO

PERFIL SOLICITADO

SEXO: _____ EDAD: _____ EDO. CIVIL: _____

PRESENTACION: BUENA REGULAR EXELENTE

EXPERIENCIA EN EL PUESTO: _____

ESCOLARIDAD: _____

COMPUTACION (PROGRAMAS): _____

MANEJO DE MAQUINAS: _____

CONOCIMIENTOS ESPECIALES EN: _____

OBSERVACIONES

PERSONA QUE ENTREVISTA AL CANDIDATO : _____

Vo. Bo.	Vo. Bo.	Vo. Bo.	Vo. Bo.
GERENTE MEXICO	GERENTE GENERAL	GTE. RECURSOS HUMANOS	DIRECTOR GENERAL

PARA SER LLENADO POR RECURSOS HUMANOS

FECHA EN QUE SE RECIBE LA REQUISICION : _____

FECHA EN QUE LA VACANTE FUE CUBIERTA : _____

NOMBRE DE QUIEN CUBRE LA REQUISICION: _____

NUMERO DE EMPLEADO: _____

ANEXO 2

DESCRIPCIÓN DE PUESTO		
TÍTULO:	CÓDIGO:	
UBICACIÓN:	ORG.No:	No. DE REV:
PUESTO AL QUE REPORTA:	▪	
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	▪	▪
MISION DEL PUESTO:	▪ ▪ ▪	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪
RELACIONES		
INTERNAS		EXTERNAS
CON	PARA	CON
		PARA
PERFIL DEL PUESTO		
REQUISITOS		
ESCOLARIDAD:		
EDAD:		
SEXO:		
ESTADO CIVIL:		
EXPERIENCIA:		
CONOCIMIENTOS:	▪	
HABILIDADES:	▪ ▪ ▪ ▪	
_____ ELABORO PUESTO	_____ REVISO PUESTO	_____ APROBO PUESTO
REVISION -0		
		FPRH-01-02

ANEXO 3

SOLICITUD DE EMPLEO



INSTRUCCIONES:

LEA CUIDADOSAMENTE LAS INSTRUCCIONES Y CONTESTE A TODAS LAS PREGUNTAS,
 CON INFORMACION VERIDICA, CON LETRA DE CLARA.
 ESCRIBA CON TINTA NEGRA O AZUL. RESPETE LAS MARCAS INDICADAS CUANDO APAREZCAN.
 LA INFORMACION QUE PROPORCIONE SERA ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

Fecha	Puesto Solicitado	Sueldo Mensual
-------	-------------------	----------------

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Edad
Dirección	Colonia	Delegación	Código Postal
Teléfono			
Lugar de Nacimiento	Fecha de Nacimiento	Nacionalidad Mexicana <input type="checkbox"/> Extranjera <input type="checkbox"/>	Estado Civil Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> U. Libre <input type="checkbox"/>
		Sexo Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	
R.F.C.	Tiene Afiliación al IMSS	Tiene Precartilla Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cartilla liberada Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
		Tiene Credencial de Elector S <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Señas Particular	Tiene Cicatrices	Tiene Tatuajes	Estatura
			Complexión

DATOS PERSONALES

Escuela	Certificado	
	Sí	No
Primaria		
Secundaria		
Preparatoria		
Profesional o Técnica		

**ESCOLARIDAD
EXPERIENCIA LABORAL**

Nombre de la Empresa, Teléfono	Periodo de Estancia		Motivo de Separación	A que Sindicato Estuvo Afiliado
	De Mes	De Año		
Ultimo Empleo				
Penúltimo				
Antepenúltimo				
Anterior				

DOMICILIOS ANTERIORES

Lugar de Residencia Ciudad o Estado	Cuantos Años Vivió	Dirección	Motivos del Cambio

DATOS FAMILIARES

Nombre	Vive	Dirección	Ocupación
Padre			
Madre			
Hermanos			
Cónyuge			
Hijos			

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre	Edad	Dirección	Teléfono	Ocupación	Tiempo de Conocerlo
¿Tiene Usted Familiares en Alguna Corporación Policiaca? Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No					
¿Tiene Usted Familiares Trabajando en Traslado de Valores? Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No					
¿Qué parentesco tiene con Usted?					

DATOS GENERALES

Dependientes Económicos: Esposa, Hijos <input type="checkbox"/> Esposa, Hijos, Padres <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
¿Con quien vive Actualmente?		¿La Casa es Propia? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Tiempo de Vivir en su Domicilio Actual?		
¿Que Religión Practica?		¿Acostumbra Realizar Deporte? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿A ocupado algún cargo en Sindicatos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cual:		
¿A que lugares Ha Viajado?		
En la Republica:		
En el Extranjero:		
¿Por que solicito Empleo en esta Empresa?		
¿En caso de ser aceptado, que espera lograr en Nombre de la Empresa?		

CONOCIMIENTOS GENERALES

Maquinas de Oficina que Maneja				
¿En que Porcentaje Conoce el Distrito Federal y Área Metropolitana?				
¿Ha manejado Armas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	De que Tipo:	
¿Pose Armas Propias?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	No. de Permiso:	
¿Sabe Manejar Vehículos?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	De que tipo:	
¿Pose Automóvil Propio?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Modelo :	
¿Conduce Motocicleta?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	De que tipo:	
¿Pose Cuenta bancaria?	<input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Que Banco:
¿Tiene Tarjeta de Crédito?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Que Banco:	
¿Cuenta con otros Ingresos?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Cuales :	
¿Tiene o estuvo algún familiar trabajando en esta Com[]? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Quien:				

ESTADO DE SALUD

¿Acostumbra Fumar?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Cuantos Cigarros al Día:	
¿Acostumbra tomar Bebidas Alcohólicas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Conque Frecuencia:	
¿Conoce Algún Tipo de Drogas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	De que Tipo:	
¿A sufrido Accidentes Laborales?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	De que Tipo:	
¿Le han Practicado alguna cirugía?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	De que Tipo:	

COMO SE ENTERO DEL EMPLEO

MANTA	CARTEL	VOLANTE	PERIODICO	OTRO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Firma de Conformidad _____

Hago constar que la información es verídica; **Cualquier falsedad en la misma será motivo de cancelación de la contratación** y autorizo que se investiguen todos los datos de esta solicitud.

EVALUACION DEL DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

	Aceptado	Aceptado Con	Rechazado	
D.E.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<hr/> Nombre y Firma del Evaluador
P.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C.I.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EVALUACION DE JEFE INMEDIATO

Observaciones :	Resultado de la entrevista	
	<input type="checkbox"/>	Aceptado
	<input type="checkbox"/>	Aceptado con reserva
	<input type="checkbox"/>	Rechazado
	<input type="checkbox"/>	Se desea ver otro candidato
		<hr/> Nombre y Firma de Autorización

INSTRUCCIONES

DIBUJE UN MAPA CON LAS PRINCIPALES INDICACIONES PARA LLEGAR A SU DOMICILIO DESDE EL METRO MAS CERCANO, MENCIONANDO EL TRANSPORTE COLECTIVO QUE UTILIZA.

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for the student to draw a map showing the route from the nearest metro station to their home, including the collective transport used.

ANEXO 5

REPORTE PSICOMETRICO

Nombre:
Edad:
Escolaridad
Motivo de Aplicación:
Motivo de Aplicación:
Fecha de Aplicación:

Edo. Civil:
Puesto Evaluado:
Empres

Perfil de puesto

--

Capacidad intelectual	
Inferior – Inferior	
Inferior – Medio	
Medio – Inferior	
Medio	
Medio - Superior	
Superior	

Habilidades

Areas evaluadas	MB	B	P	BP
Habilidad Numérica				
Habilidad de percepción				
Memoria visual				
Memoria auditiva				

Personalidad y Actividad en el Trabajo

Arias evaluadas	MB	B	P	BP
Estabilidad				
Personalidad				
Iniciativa				
Dominio				
Don de Modo				
Relaciones				
Toma de				
Adaptaciones				

Conclusiones:

--

RECOMENDABLE _____

Nombre del psicólogo

A CONSIDERACIÓN _____

NO RECOMENDABLE _____

ANEXO 6

**NOMBRE DE LA EMPRESA
ESTUDIO SOCIOECONOMICO**

I. DATOS PERSONALES

FECHA: _____ HORA DE VISITA: _____ FIRMA DEL ENTREVISTADO: _____ PARENTESCO: _____

ASPIRANTE AL PUESTO: _____

NOMBRE: _____ ESTADO CIVIL: _____

A. PATERNO A. MATRENO NOMBRE

FECHA DE NACIMIENTO: _____ ¿HA VIVIDO EN OTRAS COLONIAS DE ESTA CIUDAD?: _____

DIA MES AÑO ¿CUÁLES?: _____

DOMICILIO: _____

CALLE No. COLONIA

ENTRE QUE CALLES: _____

CARACTERISTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA COLONIA: BAJA () MEDIA () ALTA ()

DELEGACIÓN O MUNICIPIO: _____ C.P. _____

TIEMPO DE RESIDENCIA EN EL DOMICILIO ACTUAL: _____

COMPROBANTE DE DOMICILIO QUE PRESENTA: _____ TELEFONO _____

DOCUMENTOS

CARTILLA DEL S.M.N: _____ No. DE SEGURIDAD SOCIAL: _____

LICENCIA DE MANEJO: _____ CEDULA PORFESIONAL: _____

CREDENCIAL DE ELECTOR: _____ PASAPORTE: _____

R.F.C: _____ ACTA DE NACIMIENTO: _____

CERTIFICADO DE ESTUDIOS: _____

II. ESCOLARIDAD

NOMBRE DE LA ESCUELA DE EDUC. PRIMARIA: _____

DOMICILIO: _____ C.P. _____

FECHA DE INGRESO: _____ FECHA DE EGRESO: _____

OTUVO CERTIFICADO DE ESTUDIOS: _____

NOMBRE DE LA ESCUELA SECUNDARIA: _____

DOMICILIO: _____ C.P. _____

FECHA DE INGRESO: _____ FECHA DE EGRESO: _____

OTUVO CERTIFICADO DE ESTUDIOS: _____

NOMBRE DEL BACHILLERATO O PREPARATORIA: _____

DOMICILIO: _____ C.P. _____

FECHA DE INGRESO: _____ FECHA DE EGRESO: _____

OTUVO CERTIFICADO DE ESTUDIOS: _____

PROFESIONAL U OTRO: _____

DOMICILIO: _____ C.P. _____

FECHA DE INGRESO: _____ FECHA DE EGRESO: _____

CARRERA: _____ CONCLUYO: _____

REVISION-0 _____ FPRH-01-06

III. ESTADO DE SALUD DEL ASPIRANTE

¿COMO EVALUA SU ESTADO DE SALUD? EXCELENTE () BUENA () REGULAR () MALA () PADECIMIENTOS ACTUALES:

TIPO DE TRATAMIENTO: _____ ENFERMEDADES CRONICAS: _____

ACCIDENTES SUFRIDOS: _____ INTERVENCONES QUIRURGICAS: _____

ENFERMEDADES PATOLOGICAS FAMILIARES

IV. ASPECTOS ECONOMICOS

¿VIVE EN CASA PROPIA? SI () NO () ¿COMO LA OBTUVO? SI () NO ()

¿POSEE OTRAS PROPIEDADES? SI () NO () _____

¿MANEJA TARJETAS DE CREDITO? SI () NO () ¿CUÁLES? _____

¿TIENE OTROS INGRESOS? ESPECIFIQUE _____

¿POSEE AUTOMOVIL PROPIO? _____ MARCA: _____ MODELO: _____

¿POSEE CUENTA BANCARIA? _____ ¿EN QUE BANCO? _____

V. ASPECTO SOCIAL

¿A QUE DEDICA SU TIEMPO LIBRE? _____

¿QUE TIPO DE LECTURA PREFIERE? _____

¿PRACTICA ALGUNA RELIGION? ¿CUÁL? _____

¿PRACTICA ALGÚN DEPORTE? _____

¿CON QUE FRECUENCIA SISTE A FIESTAS? _____

¿LE GUSTAN LOS JUEGOS DE AZAR _____

¿FUMA Y CON QUE FRECUENCIA? _____

¿DE QUE TIPO Y CON QUE FRECUENCIA? _____

¿INGIERE BEBIDAS ALCOHOLICAS, CON QUE FRECUENCIA? _____

¿COMO CONSIDERA SU CARATCTER?

PASIVO () IMPULSIVO () AGRESIVO VERBAL O FISICO () TRANQUILO ()

¿COMO DESCRIBE LA RELACION CON SU PAREJA? _____

¿HA TENIDO PROBLEMAS IMPORTANTES? SI () NO () EN CASO DE SER SI ¿DE QUE TIPO?

FAMILIARES () LABORALES () LEGALES ()

¿CONVIVE REGULARMENTE CON SU FAMILIA? SI () NO ()

¿ACOSTUMBRAN DIALOGAR SOBRE SUS PLANES? SI () NO ()

¿CUANDO LO HACEN SE IMPONE EL CRITERIO DE ALGUNO? _____

¿A VIVIDO EN OTRO ESTADO DE LA REPUBLICA, DONDE Y CUANTO TIEMPO? _____

¿COMO SE ENTERO DEL EMPLEO? _____

REVISION-0

FPRH-01-06

¿SABE SI EL INVESTIGADO HA TENIDO PROBLEMAS CON SUS VECINOS? _____

¿SABE COMO ES LA RELACION QUE EL INVESTIGADO TIENE CON SU FAMILIA (ESPOSA(O) E HIJOS)? _____

VIII. REFERENCIA PERSONAL

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____ C.P. _____

OCUPACION: _____ TELEFONO: _____

¿DONCE CONOCIO AL CANDIDATO OCUPACION? _____

¿SABE DONDE HA TRABAJADO? _____

SABE CUANTO TIEMPO TIENE DE VIVIR EN SU ACTUAL DOMICILIO? _____

IX. DESCRIPCION DEL INMUEBLE

¿LA CASA QUE HABITA ES?: PROPIA () RENTADA () FAMILIAR ()

EN CASO DE SER RENTADA ¿A NOMBRE DE QUIEN ESTA?: _____

PAGO MENSUAL: _____ TIPO DE COLONIA: _____

EN CASO DE SER PROPIA ¿A NOMBRE DE QUIEN SE ENCUENTRA?: _____

CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE: _____

DISTRIBUCION DEL MISMO: _____

MOVILIARIO CON QUE CUENTA: _____

SERVICIOS CON QUE CUENTA: _____

X. TRAYECTORIA LABORAL

NOMBRE DE LA ULTIMA EMPRESA PARA LA QUE LAORO: _____

GIRO COMECIAL: _____ TELEFONO: _____

FECHA DE INGRESO: _____ FECHA DE SALIDA: _____

MOTIVO: _____

SUELDO INICIAL: _____ SUELDO FINAL: _____

DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESEMPEÑABA: _____

¿EN QUE CONSISTIA SU TRABAJO?: _____

PUESTO INICIAL: _____ PUESTO FINAL: _____

ESTUVO AFILIADO A ALGUN SINDICATO: _____ OCUPU ALGUN CARGO EN EL: _____

NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: _____

XI. REFERENCIAS LABORALES

NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: _____

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: _____

CONDUCTA LABORAL: EXCELENTE: () BUENA: () REGULAR () MALA: ()

¿CUMPLIA CON LAS ACTIVIDADES QUE SE LE INDICABAN?: _____

¿TUVO ALGUN ASCENSO?: _____

¿GOZA DE BUENA SALUD?: _____

¿COMO CALIFICARIA LAS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS?: EXCELENTE: () BUENA: () REGULAR: () MALA: ()

¿COMO CALIFICARIA LAS RELACIONES CON SUS JEFES? EXCELENTE: () BUENA: () REGULAR: () MALA: ()

COMENTARIOS DEL JEFE INMEDIATO O DE RECURSOS HUMANO: _____

REVISION-0 FPRH-01-06

